

## CONDITIONS GÉNÉRALES VALANT NOTICE D'INFORMATION

### Article 1. Objet

1. Les présentes Conditions générales valant Notice d'information ont pour objet de définir les conditions et modalités d'application des garanties du Contrat Vivassistance Auto N°5005145. Pour adhérer au contrat Vivassistance Auto Vous devez avoir contracté un ou plusieurs crédits auprès de BNP Paribas Personal Finance. Le produit Vivassistance Auto est assuré par AXA Assistance France Assurances - AAFA S.A. au capital de 24 099 560,20 € - 451 392 724 R.C.S. Nanterre - Siège social ; 6, rue André Gide - 92320 Châtillon, distribué et présenté par BNP Personal Finance SA au capital de 546 601 552 €.- 542 097 902 R.C.S. Paris-Siège social : 1, boulevard Haussmann 75009 Paris - N° ORIAS 07 023 128 (www.orias.fr) - intermédiaire d'assurance non soumis à l'exclusivité en sa qualité de Courtier qui perçoit des commissions ; entreprises soumises à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Registre des intermédiaires d'assurance. N° ORIAS 07 023 128 (www.orias.fr) : 1 rue Jules Lefebvre 75431 Paris cedex 09.

### Article 2. Définitions

Dans le présent Contrat, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification suivante :

- **Accident matériel** : dommages occasionnés au Véhicule rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour cause un événement violent, soudain et imprévisible. L'Incendie du Véhicule et la Tentative de vol sont considérées comme un Accident matériel.
- **AXA Partners** : AXA Assistance France Assurances est l'assureur des garanties du Contrat, ci-après dénommée «AXA PARTNERS».
- **Bénéficiaire/ Vous** : le Souscripteur et son conjoint de droit ou de fait et ses enfants âgés de moins de 25 ans et fiscalement à sa charge. Sont également couverts tout passager non bénéficiaire domicilié en France et voyageant à titre gratuit à bord du Véhicule et en présence du Souscripteur.
- **BNP Paribas Personal Finance SA** au capital de 546 601 552 € - 542 097 902 R.C.S. Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann 75009 Paris. N° ORIAS 07 023 128 (www.orias.fr)
- **Contrat** : le contrat Vivassistance Auto constitué des présentes Conditions Générales valant notice d'information et du bulletin de souscription.
- **Crevaisson** : dégonflement ou éclatement d'un pneumatique rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité.
- **Catastrophes naturelles / Evénements climatiques** : phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- **Déplacement** : désigne les déplacements à titre privé ou professionnel effectués avec le Véhicule. À l'Étranger seuls les Déplacements privés de moins de 90 jours consécutifs sont garantis.
- **Domicile** : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur déclaré comme domicile fiscal. Il est situé en France.
- **Erreur de carburant** : le remplissage accidentel et involontaire du réservoir du Véhicule avec un carburant inapproprié.
- **Panne sèche** : réservoir vide du fait d'un manque d'approvisionnement ou d'un vol de carburant.
- **Étranger** : tout territoire situé en dehors de France.

- **France** : territoire de la France métropolitaine auquel est rattaché conventionnellement le territoire de la principauté de Monaco.
  - **Force Majeure** : événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure au débiteur de l'obligation.
  - **Immobilisation du Véhicule** : Véhicule non roulant à la suite d'une Panne, d'un Accident matériel ou d'une Tentative de Vol. La durée d'Immobilisation du Véhicule commence à partir du moment où le Véhicule est déposé chez le garagiste le plus proche du lieu de la Panne ou de l'Accident matériel. La durée d'Immobilisation du Véhicule est indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule garanti.
  - **Incendie** : combustion avec flamme en dehors d'un foyer normal.
  - **Membres de la famille** : Ascendants et descendants au premier degré du Bénéficiaire, conjoint de droit ou de fait du Bénéficiaire, frères et sœurs du Bénéficiaire. Ces personnes doivent être domiciliées en France. .
  - **Panne** : tout incident fortuit d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique empêchant le Véhicule de poursuivre le déplacement prévu ou en cours dans des conditions normales de circulation.
  - **Panne d'énergie** : tout incident imprévisible d'origine électrique, empêchant le Véhicule garanti de poursuivre le déplacement prévu ou en cours dans des conditions normales de circulation.
  - **Proche** : toute personne physique domiciliée en France et désignée par le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit.
  - **Souscripteur** : toute personne ayant souscrit un Contrat Vivassistance Auto par l'intermédiaire de BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE et ayant contracté un ou plusieurs crédits auprès de BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE.
  - **Tentative de vol** : tentative de Vol du Véhicule ayant entraîné des dommages rendant impossibles son utilisation dans des conditions normales de sécurité. Une déclaration de tentative de Vol doit être effectuée par le Bénéficiaire auprès des autorités compétentes préalablement à toute demande d'assistance sur ce fondement. Le vandalisme et l'effraction sont intégrés sous cette définition.
  - **Territorialité** : les garanties s'exercent dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance automobile.
  - **Véhicule** : un ou deux Véhicule(s) immatriculé(s) en France appartenant au Souscripteur :
    - tout véhicule de tourisme terrestre motorisé à 4 roues (PTAC inférieur ou égal à 3.5 tonnes) y compris le véhicule sans permis (VSP) soumis à l'obligation d'assurance, ainsi que la caravane ou la remorque à bagages **n'excédant pas 350 kg**, également tractée par ce véhicule.
    - tout véhicule de tourisme terrestre motorisé à deux ou trois roues ainsi que les side-cars et les quads, d'une cylindrée **supérieure ou égale à 125 cm<sup>3</sup>**, soumis à l'obligation d'assurance.
- Ces véhicules peuvent être à combustion thermique ou électriques. Ne sont pas considérés comme des Véhicules : les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux (auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location...), les véhicules destinés au transport de marchandises et animaux, les remorques de fabrication non standard et remorques non destinées exclusivement au transport des bagages, les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule.
- **Vol** : Soustraction frauduleuse du Véhicule. Une déclaration de Vol doit être faite par le Bénéficiaire auprès des autorités compétentes préalablement à toute demande d'assistance sur ce fondement.

## **CHAPITRE I - UTILISATION DES GARANTIES PAR LES BÉNÉFICIAIRES**

### **Article 1. Mise en jeu des garanties**

**En cas de réalisation d'un événement garanti, le Bénéficiaire doit contacter AXA Partners soit :**  
**Par téléphone au 01 49 65 25 91 (7 j/7 et 24h/24)**  
**Par télécopie au 01 44 92 40 50**  
**Par courrier : AXA Assistance France Assurances - le Carat - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon Cedex**

AXA Partners se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti.

### **Article 2. Accord préalable**

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

### **Article 3. Déchéance des garanties**

**Le non-respect par les Bénéficiaires et le Souscripteur de leurs obligations envers AXA Partners en cours de Contrat entraîne la déchéance de leurs droits tels que prévus aux présentes Conditions générales.**

## **CHAPITRE II - ASSISTANCE AUX VÉHICULES**

Les Garanties d'assistance aux Véhicules s'exercent si le Bénéficiaire se trouve en difficulté à la suite d'une Panne, d'un Accident matériel, d'une Crevaision, d'une Erreur ou de Panne sèche de carburant, d'un Vol ou d'une Tentative de vol, d'un Incendie, d'une Catastrophe Naturelle, de la Perte, ou du bris des clés du Véhicule, ou de l'oubli des clés à l'intérieur du Véhicule.

**Les Véhicules de plus de 13 ans ne sont pas couverts en cas de Panne.**

### **Article 1. Dépannage/Remorquage**

En France ou à l'Etranger, AXA Partners organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'incident **dans la limite de 200 € TTC.**

Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont autorisés et en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie expresse, AXA Partners rembourse au Bénéficiaire les frais avancés sur présentation des justificatifs originaux acquittés **à concurrence de 200 € TTC.**

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

### **Article 2. Remorquage en cas de Panne d'énergie**

En France ou à l'Etranger, lorsque la batterie de traction du Véhicule électrique est totalement ou partiellement déchargée, AXA Partners organise et prend en charge le remorquage du Véhicule jusqu'au point de recharge le plus proche **dans la limite de 200 € TTC.**

**Le coût du rechargement de la batterie ainsi que les frais annexes (parking ...) restent à la charge du Bénéficiaire.**

### **Article 3. Panne d'un Véhicule sous garantie constructeur**

Lorsqu'une Panne survient sur un Véhicule sous garantie constructeur, AXA Partners transfère l'appel à la société d'assistance choisie par le constructeur pour la mise en œuvre des garanties accordées.

### **Article 4. Perte, bris ou oubli des clés du Véhicule**

En France ou à l'Etranger, en cas de perte ou de bris de clés dans la serrure ou le neiman du Véhicule, AXA Partners organise et prend en charge **à concurrence de 200 € TTC** le dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule vers le garage le plus proche

susceptible de procéder à l'ouverture des portes.

En cas de demande du Bénéficiaire, AXA Partners rembourse également la réfection des clés du Véhicule en cas de bris dans la serrure ou dans le neiman du Véhicule.

Lorsque les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule, AXA Partners organise et prend en charge le dépannage sur place du Véhicule **dans la limite de 200 € TTC.**

### **Article 5. Assistance « crevaision »**

En France ou à l'Etranger, en cas de crevaision, AXA Partners organise et prend en charge les frais de déplacement d'un dépanneur, **à concurrence de 200 € TTC**, afin qu'il dépanne le Véhicule sur place ou qu'il le remorque au garage le plus proche du lieu de l'incident.

### **Article 6. Envoi de pièces détachées**

En cas d'immobilisation du Véhicule à l'Etranger requérant des pièces détachées non disponibles sur place et indispensables à la sécurité et la réparation du Véhicule, AXA Partners organise et prend en charge l'expédition des pièces nécessaires. Dans tous les cas, AXA Partners fait l'avance du coût des pièces et des frais de douane éventuels et, préalablement à toute commande, se réserve le droit de demander une sûreté d'un montant égal au prix des pièces détachées. **Toute pièce commandée est due. Le Bénéficiaire est tenu d'effectuer le remboursement du montant avancé dans les 30 jours suivants la réception de la facture des pièces détachées. L'abandon de la fabrication ou l'indisponibilité des pièces détachées en France sont constitutifs de cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'envoi.**

### **Article 7. Attente pour réparations**

En cas d'immobilisation du Véhicule dans un garage pour **une durée inférieure ou égale à 24 heures en France ou 72 heures à l'Etranger** et si le Bénéficiaire souhaite attendre les réparations du Véhicule sur place, AXA Partners prend en charge :

- soit les frais d'hôtel dans **la limite de 2 nuits, à concurrence de 100 € TTC par Bénéficiaire et par nuit en France ou dans la limite de 3 nuits à concurrence de 250 € TTC par Bénéficiaire et par nuit à l'Etranger.** AXA Partners prend en charge le coût de la chambre et du petit déjeuner, à l'exclusion de tout autre frais.
- soit le transport en taxi vers une destination de son choix **et dans la limite de 50 km.**

**La présente garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Retour au domicile et poursuite de voyage ».**

### **Article 8. Retour au Domicile et Poursuite de voyage**

En cas de Vol ou d'immobilisation du Véhicule dans un garage **pour une durée supérieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'Etranger**, AXA Partners organise et prend en charge le retour au Domicile et la poursuite du voyage des Bénéficiaires **en avion en classe économique, en train en 1<sup>ère</sup> classe ou en véhicule de location - jusqu'à 24 heures - de même capacité en nombre de sièges ainsi qu'en volume de bagages transportés à l'intérieur du Véhicule du Bénéficiaire, ou à défaut supérieure (selon les disponibilités et conditions des agences de location du ressort d'AXA Partners). Le Retour au Domicile ne pourra être accordé qu'à condition que le Véhicule garanti ne soit toujours pas réparé avant la date de fin du séjour des Bénéficiaires.**

**Le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif d'AXA Partners.**

### **Article 9. Véhicule de remplacement**

Si l'immobilisation du Véhicule en France ou à l'Etranger **est supérieure à 24 heures ou que la durée de réparation est supérieure à 4 heures ou que le Véhicule volé n'est pas retrouvé dans les 24 heures**, AXA Partners organise et prend en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente,

pour la durée de l'immobilisation du Véhicule du Bénéficiaire (selon les disponibilités et conditions des agences de location du ressort d'AXA Partners), **sans pouvoir excéder 30 jours maximum.**

**Le véhicule de remplacement peut être accordé même si le Véhicule du Bénéficiaire est considéré économiquement irréparable.**

Le Bénéficiaire doit faire la demande de mise à disposition d'un véhicule de **remplacement dans les 72 heures suivant la date de début d'immobilisation ou de la déclaration de Vol.** Cette garantie comprend le coût de la location d'un véhicule de type équivalent au Véhicule immobilisé ou volé avec kilométrage illimité et assurances obligatoires ainsi que le transport aller pour le conducteur du Véhicule jusqu'au lieu de mise à disposition du véhicule de remplacement. **Le véhicule mis à disposition doit être obligatoirement restitué à l'agence de location où il a été mis à disposition. Cette prestation est accordée sous réserve que le Bénéficiaire remplisse les conditions requises par les sociétés de location de véhicules.**

#### **Article 10. Récupération du Véhicule**

Lorsque le Véhicule est réparé après une Immobilisation **supérieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'Etranger ou lorsqu'il est retrouvé en état de fonctionnement à la suite d'un Vol**, AXA Partners organise et prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1<sup>re</sup> classe pour le Bénéficiaire ou une personne désignée par lui afin d'aller récupérer le Véhicule.

#### **Article 11. Rapatriement du Véhicule**

A l'Etranger, lorsque les réparations du Véhicule ne peuvent être effectuées **dans un délai de 5 jours suivant son Immobilisation**, AXA Partners organise et prend en charge à la demande du Bénéficiaire le transport du Véhicule non roulant jusqu'au garage proche du Domicile désigné par le Bénéficiaire. Afin d'organiser ce transport, le Bénéficiaire doit envoyer, **dans les 24 heures** suivant sa connaissance de la durée d'Immobilisation ou de l'incapacité de réparer sur place le Véhicule, une lettre recommandée à AXA Partners indiquant l'état descriptif du Véhicule avec mention des dégâts et avaries ainsi qu'une l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du Véhicule. **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.**

**AXA Partners ne saurait être tenue pour responsable des objets laissés dans le Véhicule pendant son Immobilisation et son rapatriement.** Il appartient en conséquence au Bénéficiaire d'enlever les objets de valeurs de celui-ci et de garder avec lui les accessoires détachables du Véhicule. En cas de dommages au Véhicule, 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 Partners des dommages, par lettre recommandée, **dans les 5 jours suivants la date de réception du Véhicule.**

#### **Article 12. Abandon du Véhicule**

A l'Etranger, lorsque les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur argus du Véhicule ou s'il est déclaré comme épave par un expert, AXA Partners organise et prend en charge son abandon sur place au bénéfice des administrations du pays concerné après autorisation écrite du Bénéficiaire et **sans autre contrepartie financière.**

#### **Article 13. Service de Renseignements et assistance**

AXA Partners met à la disposition des Bénéficiaires un service de **renseignements téléphoniques accessible 7 jours sur 7 de 8h00 à 20h30.**

S'il ne peut être apporté immédiatement une réponse au Bénéficiaire, AXA Partners s'engage à se documenter et à rappeler le Bénéficiaire afin de lui communiquer les renseignements

obtenus. **Les renseignements fournis sont uniquement d'ordre documentaire. La responsabilité d'AXA Partners ne saurait donc être engagée pour toute interprétation des informations transmises.** Les thèmes sur lesquels AXA Partners est susceptible de fournir des renseignements sont les suivants :

#### *Information juridique :*

Législation routière - permis de conduire- modalités d'achat et de vente-fiscalité et passage aux mines-tout ce qu'il faut savoir sur les constructeurs (commande, modalités de livraison, garanties et responsabilités)-assurance automobile.

#### *Informations quotidiennes :*

itinéraires- tarifs autoroutiers- météo-traffic routier- implantation et ouverture des stations-services-agenda des ventes aux enchères- calendrier des ventes des véhicules des domaines en France-manifestations et salons automobiles.

#### *Constat amiable :*

AXA Partners assiste par téléphone le Bénéficiaire lors de la rédaction d'un constat amiable en fournissant au Bénéficiaire les explications concernant les rubriques du constat ainsi que des informations utiles à la sauvegarde de ses intérêts. **Ces informations ne sont pas constitutives de conseils juridiques.**

#### **Article 14. Analyse de devis en cas de Panne mécanique**

Lorsque le devis de réparation à la suite d'une Panne du Véhicule du Bénéficiaire est supérieur à 500 € TTC, et si le Bénéficiaire en fait la demande, AXA Partners réalisera une analyse technique et tarifaire du devis par rapport aux pratiques du marché local. Si ce devis ne semble pas conforme aux pratiques du marché local, AXA Partners contactera le professionnel qui l'a réalisé afin de comprendre le détail et la nature des tarifs proposés et essaiera de renégocier celui-ci à la baisse. **Toutefois, l'intervention d'AXA Partners n'a pas pour objet de vérifier la pertinence des réparations.**

**AXA Partners ne peut être tenue responsable du non aboutissement de la négociation d'une remise sur un devis présenté.**

**Cette prestation est réalisable du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h00 à 16h30 et pour les devis établis en France métropolitaine.**

**Les pannes survenues sur des Véhicules dont la garantie légale du constructeur peut s'appliquer sont exclues du périmètre de cette prestation.**

### **CHAPITRE III - ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ÉTRANGER**

À la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur commise par le Bénéficiaire lors d'un accident de la circulation (ci-après dénommé « l'évènement ») survenu avec le Véhicule garanti dans le pays Etranger où il voyage, et pour tout acte non qualifié de crime, AXA Partners intervient, à la demande par écrit du Bénéficiaire, si une action est engagée contre lui.

**Ces garanties ne s'appliquent pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle du Bénéficiaire.**

#### **Article 1. Avance de caution pénale**

A l'Etranger, AXA Partners 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 désigné par AXA Partners à **concurrence de 15 250 € TTC maximum par Evénement.**

Le Bénéficiaire est tenu de rembourser cette avance à AXA Partners :

- **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 3 mois à compter de la date de versement.

## **Article 2. Frais d'avocat**

AXA Partners prend en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 3 050 € TTC maximum par Evénement.

## **CHAPITRE IV - EXCLUSIONS**

### **Article 1. Exclusions particulières à l'Assistance aux Véhicules**

Outre les exclusions communes, sont exclues des garanties d'Assistance aux Véhicules les demandes d'assistance ayant pour origine ou cause directe ou indirecte :

- les Pannes à caractère répétitif de même nature que celles ayant déjà donné lieu à une intervention d'AXA Partners en l'absence de réparation ;
- les Immobilisations du Véhicule programmées notamment pour effectuer des opérations d'entretien ;
- les objets et effets personnels laissés dans le Véhicule ;
- 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 frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable d'AXA Partners.

### **Article 2. Exclusions communes**

Sont exclues des garanties et ne sauraient en conséquence donner lieu à une intervention ou une indemnisation d'AXA Partners les demandes d'assistance ayant pour origine ou cause directe ou indirecte :

- la consommation de drogue et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrite et la consommation excessive d'alcool (alcoolémie constatée supérieur au taux fixé par la réglementation locale) ;
  - la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ainsi que les entraînements préparatoires ; la pratique d'un sport aérien, d'un sport de défense ou de combat ou d'un sport extrême notamment l'un des sports suivants : alpinisme, bobsleigh, parachutisme, plongée sous-marine, saut à l'élastique, saut à ski, skeleton, spéléologie, la participation à des épreuves d'endurance ou de vitesse, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou nautique ;
  - l'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect de règles officielles de sécurité ; une faute intentionnelle ou dolosive, y compris le suicide et la tentative de suicide ;
  - une saisie ou une contrainte par la force publique ;
  - l'explosion ou la fission de l'atome ainsi que l'exposition à une source de rayonnement ionisant, à des agents biologiques infectants, incapacitants, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques ; une guerre civile ou étrangère, un acte terroriste, ou de piraterie, une émeute, une grève, un mouvement populaire, une prise d'otages ou la manipulation d'armes ;
  - les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel ; 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 marchandises et animaux transportés.
- Sont également exclus les auto-stoppeurs.

## **CHAPITRE V - DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **Article 1. Vie du Contrat**

#### **1.1 Conclusion, prise d'effet et durée du Contrat**

##### a). Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu à la date de souscription du Contrat, ci-après la « Date de conclusion du Contrat ».

En cas de demande de souscription via le site internet ou en face à face, le Contrat est réputé conclu à compter de la date de

signature du bulletin de souscription, dûment complété et signé (signature manuscrite ou électroniquement en cas de souscription par internet).

En cas de demande de souscription par téléphone, le Contrat est réputé souscrit à la date du contact téléphonique au cours duquel le Souscripteur a donné son consentement à la souscription du présent Contrat.

##### b). Prise d'effet du Contrat et des garanties

Sous réserve de l'encaissement effectif de la première prime par BNP Paribas Personal Finance mandatée par AXA Partners à cet effet, le Contrat et ses garanties prennent effet à la Date de conclusion du Contrat. Toutefois, en cas de souscription à distance (téléphone, internet ou courrier), le Souscripteur peut renoncer à sa demande de prise d'effet des garanties du Contrat à la Date de conclusion du Contrat auquel cas, les garanties du Contrat prendront effet à l'expiration du délai légal de renonciation applicable.

##### c). Durée du Contrat et des garanties

Le Contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la Date de conclusion du Contrat. Il se renouvelle ensuite par tacite reconduction par périodes successives d'un an sauf dénonciation écrite adressée par le Souscripteur à BNP Paribas Personal Finance 15 jours avant la date d'échéance. Les Bénéficiaires sont couverts par les garanties du Contrat à compter de la date d'effet des garanties et jusqu'à sa Date de résiliation ou d'échéance en cas de dénonciation de la reconduction.

##### d). Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin dans les cas suivants :

- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation, à la date de réception de la lettre, le cachet de la porte faisant foi ;
- En cas de résiliation par AXA Partners pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 1.2 c) ;
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE.

CETELEM service Prévoyance

Libre Réponse 82286

95939 ROISSY CHARLES DE GAULLE CEDEX

09 69 32 05 03. Coût d'un appel local depuis une ligne fixe

La résiliation prend alors effet à la date du décès ;

- en cas de résiliation par le Souscripteur à tout moment à l'issue de la première année d'assurance. La résiliation au cours du mois M prendra effet à la date d'échéance de la prime du mois M ;
- en cas de résiliation par AXA Partners après un sinistre conformément à l'article R113.10 du Code des assurances. La résiliation du contrat prend alors effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à compter de la notification faite au Souscripteur ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

##### e). Droit de renonciation

- *En cas de démarchage ou de souscription à distance*

En cas de démarchage tel que prévu à l'article L. 112-9 du Code des assurances « Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités » et en cas de vente à distance, conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, dans le cadre d'une vente à distance, le Souscripteur dispose du même droit de renonciation.

- *Modalités d'exercice du droit de renonciation*

Pour exercer son droit de renonciation, le Souscripteur doit adresser

dans le délai de 14 jours calendaires révolus suivant la Date de conclusion du Contrat ou, si elle est postérieure, la date de réception des présentes Conditions générales, une lettre recommandée avec demande d'avis de réception à

Rédigée comme suit : « Je soussigné(e) (Nom, Prénom), renonce au Contrat d'assurance Vivassistance Auto N°5005145 que j'ai souscrit le JJ/MM/AAAA et vous prie de me rembourser la prime que j'ai versée, soit .....€. Fait à .....le JJ/MM/AAAA. Signature : »

#### - Effets de la renonciation

Le Contrat et les garanties prendront rétroactivement fin, dès réception de la lettre de renonciation. Toute prime versée sera remboursée au Souscripteur au plus tard **dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande de renonciation.**

### 1.2 Primes et modalités de paiement

#### a). Prime d'assistance

Le montant de la prime indiqué sur la demande de souscription est perçu, pour le compte d'AXA Partners, par BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE. Il est payable mensuellement en début de période de couverture par prélèvement ou tout autre mode de paiement.

#### b). Révision de la Prime du Contrat reconduit

A chaque échéance du Contrat, le montant de la Prime peut être révisé pour la période du Contrat reconduit. En cas de révision, le Souscripteur sera avisé un mois à l'avance. En cas de non-acceptation de la prime révisée, le Souscripteur peut dénoncer le renouvellement de son Contrat dans les conditions définies à l'article « c). Durée du Contrat et des garanties ». Le paiement de la prime révisée à échéance vaut acceptation de la révision pour la période reconduite.

#### c). Non-reconduction du Contrat pour non-paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les 10 jours qui suivent son échéance, BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE enverra une relance au Souscripteur par lettre recommandée. Si dans les 30 jours 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 10 jours qui suivent la date de suspension des garanties, l'Assureur pourra résilier le Contrat.

## Article 2. Cadre Juridique

### 2.1. Responsabilité

En tant qu'assisteuse, les obligations souscrites par AXA Partners dans le cadre du Contrat sont constitutives d'obligations de moyens et non de résultat. Le bénéfice du Contrat étant réservé à des consommateurs, AXA Partners ne saurait 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 d'AXA Partners. **AXA Partners 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.**

**Le refus de la ou des solutions proposées par AXA Partners emporte décharge de toute responsabilité d'AXA Partners quant aux conséquences d'une telle initiative et perte de tout droit à prestation et indemnisation.**

### 2.2. Loi applicable et langue du Contrat

Le Contrat, rédigé en langue française, est régi par le droit français, notamment le Code des assurances. Toute correspondance future (courrier, fax, courrier électronique, téléphone..) sera faite en français.

### 2.3. Subrogation

AXA Partners 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.

### 2.4. Prescription

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.

### 2.5. Traitement des réclamations

En cas de réclamation concernant la souscription ou la gestion du contrat, le Souscripteur pourra s'adresser à BNP Paribas Personal Finance . Service clients 95908 Cergy Pontoise cesex 09. Tel ; 09 69 32 05 03.

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties d'assistance et/ou d'assurance, le Souscripteur pourra adresser sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Partners - Service Gestion Relation Clientèle  
6, rue André Gide - 92320 Châtillon  
Ou sur le site internet à partir de la rubrique  
« contact » : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact)

AXA Partners s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Souscripteur peut 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. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. Cet avis ne s'impose pas.

### 2.6. Autorité de contrôle

AXA Assistance France Assurances est contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

### 2.7. Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Souscripteurs sont collectées, utilisées et conservées par les

soins d'AXA Partners 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 Partners pourra :

- a) Utiliser les informations du Souscripteur ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Partners, le Souscripteur consent à ce qu'AXA Partners utilise ses données à cette fin ;
- b) Transmettre les données personnelles du Souscripteur et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Partners, au personnel d'AXA Partners, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre des Bénéficiaires, 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 des Bénéficiaires 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 du Souscripteur, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son Contrat d'assistance et valider sa demande ;
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Partners 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 Partners 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 Partners 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 le Souscripteur 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 :

Délégué à la Protection des données  
AXA Partners  
6, rue André Gide - 92320 Châtillon  
Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Pour toute utilisation des données personnelles du Souscripteur à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Partners sollicite son consentement.

Le Souscripteur peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent Contrat et en utilisant ses services, le Souscripteur reconnaît qu'AXA Partners peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Partners utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le

Souscripteur fournit à AXA Partners des informations sur des tiers, le Souscripteur 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 Partners (voir ci-dessous). Le Souscripteur 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 Partners - voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le Souscripteur souhaite connaître les informations détenues par AXA Partners à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données  
AXA Partners  
6, rue André Gide - 92320 Châtillon  
Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

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.

## 2.8. Fausse déclaration

### A. Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Souscripteur 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 du Souscripteur l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du Contrat.