

CONDITIONS GÉNÉRALES GARANTIES ASSISTANCE À LA CARTE

Notice d'information relative aux Garanties Assistance à la Carte

La notice d'information reprend les conditions du contrat d'assistance souscrit par **DIAC* - intermédiaire en assurances** (ORIAS : 07 004 966 - Registre des intermédiaires consultable : www.orias.fr) auprès de l'Assisteur **AXA ASSISTANCE France ASSURANCES**, (contrats N° 0700041, 0700042, 0700043) – SA au capital de 7 275 660 € - 6 rue André Gide – 92320 Châtillon – RCS Nanterre 451 392 724 (entreprise régie par le code des assurances), contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentielle – 61 Rue Taitbout – 75436 PARIS Cedex 09.

Clause de médiation :

- Pour toute réclamation portant sur vos conditions d'adhésion aux présentes garanties d'Assistance, si les réponses qui vous sont données par votre interlocuteur habituel ne satisfont pas à votre attente, vous pouvez adresser votre réclamation au Service Relation Consommateur de DIAC*.

- En cas de difficultés relatives aux conditions d'application des garanties d'Assistance, le Bénéficiaire doit contacter **AXA ASSISTANCE France ASSURANCES** (Service Gestion Relation Clientèle). Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par **AXA ASSISTANCE France ASSURANCES** et ceci sans préjudice des autres voies d'action légales.

1 – OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et conditions de mise en œuvre des garanties d'Assistance à la carte accordées par AXA Assistance France Assurances (ci-dessous indifféremment appelé « l'Assisteur ou AXA Assistance ») commercialisées par DIAC via le site internet mis à disposition par Renault : <http://www.renault.fr>.

2 – BÉNÉFICIAIRES et VEHICULES GARANTIS

Le Client désigné sur le bulletin d'adhésion ou le conducteur autorisé du véhicule garanti et les personnes accompagnantes à titre gratuit dans la limite du nombre de places figurant sur la carte grise, à l'exclusion des auto-stoppeurs, bénéficient des prestations d'Assistance ci-dessous.

Nous entendons par :

• **Le Client** : toute personne physique ou morale résidant en France métropolitaine qui a adhéré à la présente garantie d'Assistance à la carte et qui utilise le véhicule garanti pour un usage privé et/ou professionnel.

• **Le véhicule garanti** : tout véhicule particulier ou utilitaire, à 4 roues, immatriculé en France métropolitaine (à l'exclusion : des véhicules de plus de 3,5 tonnes, des véhicules électriques et hybrides) dont la date de 1^{re} mise en circulation est inférieure ou égale à 10 ans à la date de souscription du présent contrat.

3 – PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE ASSISTANCE A LA CARTE

Les garanties d'Assistance à la carte prennent effet à 0 heure le premier jour suivant la date de souscription concrétisée par l'attribution d'un N° de contrat (cf. e-mail de confirmation de souscription) et sous réserve du paiement effectif de la prime par l'assuré. Elles sont acquises pendant toute la durée du contrat souscrit et cesseront de plein droit le jour de la résiliation ou de la fin du contrat, et ce quelle qu'en soit la cause. Le Contrat est souscrit pour une durée d'un an à compter de sa date d'effet.

4 – TERRITORIALITÉ

Les services d'Assistance à la carte sont accordés dans l'ensemble des pays validés de la carte internationale d'assurances (carte verte). Dans les présentes conditions générales, nous entendons par « étranger », tous les pays (hors France métropolitaine) validés de la carte internationale d'assurances.

5 – FAITS GENERATEURS COUVERTS

Immobilisation du véhicule garanti :

Pour le **Pack Crevaison** : consécutive à un dommage au(x) pneumatique(s) suite à crevaison (simple ou multiple), acte de vandalisme, contact avec un trottoir ou avec un objet quelconque provoquant une hernie rendant le pneu inutilisable ;

Pour le **Pack Tranquillité** : consécutive à un dommage au(x) pneumatique(s) suite à crevaison (simple ou multiple), acte de vandalisme, contact avec un trottoir ou avec un objet quelconque provoquant une hernie rendant le pneu inutilisable ; une panne ou erreur de carburant ; la perte, le vol, le bris des clés ou l'enfermement des clés dans le véhicule ;

Pour le **Pack Zen** consécutive à un dommage au(x) pneumatique(s) suite à crevaison (simple ou multiple), acte de vandalisme, contact avec un trottoir ou avec un objet quelconque provoquant une hernie rendant le pneu inutilisable ; une panne ou erreur de carburant ; la perte, le vol, le bris des clés ou l'enfermement des clés dans le véhicule ; un incident mécanique ou électrique ou électronique imprévisible.

6 – OBLIGATION DU BENEFICIAIRE

Attention :

Le Bénéficiaire doit contacter l'Assisteur au 0800 05 15 15 depuis la France et au 00 33 1 49 65 24 03 depuis l'étranger 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour organiser les prestations d'Assistance à la carte définies ci-après.

Lors de la survenance de l'incident et avant d'engager toute dépense, le Bénéficiaire doit obligatoirement appeler l'Assisteur. Le Bénéficiaire ne doit en aucun cas effectuer de dépenses de sa propre initiative. **Aucun remboursement ne pourra avoir lieu sans obtention de l'accord préalable de l'Assisteur ou en cas de déclaration tardive.**

Le Bénéficiaire n'aura pas d'avance de frais à effectuer, sauf frais de liaison et compte tenu de la législation en vigueur, frais de remorquage sur autoroute ou voies assimilées: le Bénéficiaire devra dans ce dernier prévenir l'Assisteur dès sa sortie de l'autoroute ou voie assimilée.

Le Bénéficiaire qui fait appel à l'Assisteur devra indiquer lors de l'appel au service de réclamation :

- le nom, prénom et adresse du client ayant souscrit au contrat Assistance à la carte,
- le numéro du contrat (cf. e-mail de confirmation de souscription) et l'immatriculation du véhicule.

7 – LES PRESTATIONS DELIVRÉES EN FRANCE

Dès réception de l'appel du Bénéficiaire et en fonction de sa situation, l'Assisteur organise et prend en charge financièrement les prestations définies ci-après.

Dans tous les cas, l'Assisteur prend en charge les frais réels du déplacement et de l'intervention du dépanneur.

7.1 - Dépannage sur place / remorquage : Dans la mesure du possible, l'Assisteur organise sur place et dans les meilleurs délais le dépannage du véhicule.

Si le véhicule ne peut pas être réparé sur place, l'Assisteur prend en charge les frais réels de remorquage du véhicule en priorité vers l'atelier RENAULT le plus proche du lieu d'immobilisation ou à la demande expresse du Bénéficiaire vers tout garage de son choix à concurrence d'un coût de remorquage vers l'atelier Renault le plus proche.

En cas de crevaison simple (un seul pneumatique endommagé) :

Dépannage :

Sur place, le dépanneur procède en priorité au montage de la roue de secours ou du pneu RunFlat.

L'Assisteur prend en charge les frais réels du déplacement et de l'intervention du dépanneur pour monter la roue de secours ou le pneu RunFlat.

Remorquage :

Si le dépannage sur place n'est pas possible : roue de secours ou pneu RunFlat inexistant(e) ou inutilisable, le dépanneur procède au remorquage du véhicule, en priorité vers l'atelier RENAULT le plus proche du lieu d'immobilisation ou à la demande expresse du Bénéficiaire vers tout garage de son choix. L'Assisteur prend alors en charge les frais réels du remorquage du véhicule à concurrence d'un coût de remorquage vers l'atelier Renault le plus proche.

En cas de crevaison multiple (plus d'un pneumatique endommagé) :

Remorquage :

En cas de crevaison multiple, l'Assisteur prend en charge les frais réels du remorquage du véhicule, en priorité vers l'atelier RENAULT le plus proche du lieu d'immobilisation ou à la demande expresse du Bénéficiaire vers tout garage de son choix à concurrence d'un coût de remorquage vers l'atelier Renault le plus proche.

Nous entendons par crevaison : 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.

En cas d'erreur ou panne de carburant, perte/bris/vol des clés du véhicule et panne incidentelle :

Dans la mesure du possible, l'Assisteur organise sur place le dépannage du véhicule. En cas d'impossibilité de dépanner sur place, le véhicule est remorqué aux conditions ci-dessous :

• Pour une panne de carburant, le véhicule est remorqué vers la station service la plus proche ou vers l'atelier Renault ou le garage de la marque du véhicule le plus proche du lieu de l'immobilisation.

• Pour les autres cas, le véhicule est remorqué en priorité vers l'atelier Renault, ou à la demande expresse du Bénéficiaire vers le garage de la marque du véhicule le plus proche du lieu d'immobilisation ou au Domicile du Client à concurrence d'un coût de remorquage vers l'atelier Renault le plus proche.

Nous entendons par :

- **Erreur de carburant** : le remplissage accidentel et involontaire du réservoir avec un carburant inapproprié au type du véhicule.

- **Panne de carburant** : tout défaut de carburant entraîné par un dysfonctionnement de la jauge de carburant.

- **Panne incidentelle** :

• Une panne du véhicule garanti, consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique, soudain et imprévisible, qui mène à une immobilisation du véhicule couvert par la présente garantie d'Assistance, dûment constatée par le dépanneur et n'engageant pas la responsabilité du Client ou du conducteur.

- Une interdiction de mettre le véhicule en route ou de poursuivre sa route en raison de l'allumage des voyants d'huile, de liquide de refroidissement ou liquide de frein et de manière générale de l'allumage de tout voyant obligeant le conducteur, conformément aux instructions mentionnées dans la notice d'utilisation du véhicule, à l'immobilisation immédiate de son véhicule.
- Les incidents ne permettant pas au conducteur de démarrer ou de poursuivre sa route pour des raisons de sécurité ou des incidents qui génèrent un tel dysfonctionnement que le véhicule ne peut être utilisé :

- Perte de carburant,
- Défectuosité du système de ceinture de sécurité,
- Système de direction défectueux (sauf assistance de direction),
- Système de freinage défectueux (sauf assistance de freinage),
- Rupture de fonctionnement des phares de nuit,
- Rupture de fonctionnement des essuie-glaces par temps de pluie.

- Perte/vol/bris de clé :

Défaut de clés égarées, défaut de clés consécutif à un vol, bris des clés dans la serrure ou Nieman du Client. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du véhicule et que celui-ci est fermé, seul le déplacement du dépanneur est pris en charge, les autres frais restant à la charge du Bénéficiaire.

7.2 - Prestations complémentaires réservées uniquement au Pack Zen :

Les prestations complémentaires suivantes seront délivrées exclusivement en cas de panne consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique imprévisible :

Hébergement :

si le véhicule est non réparable dans la journée ou si le temps de réparation suivant les barèmes de temps RENAULT est supérieur à trois heures et à plus de 50 km du Domicile habituel du Client, le Bénéficiaire peut attendre la remise en état du véhicule sur place. L'Assisteur organise alors et prend en charge l'hébergement des Bénéficiaires (cf. article 2) à concurrence de trois nuits dans un hôtel sélectionné par l'Assisteur (80 € TTC maximum par nuit et par chambre, y compris le petit déjeuner). Les frais de restaurant, bar, téléphone, restent à la charge du Client.

Poursuite du voyage / retour au Domicile :

si le véhicule est non réparable dans la journée ou si le temps de la réparation, suivant les barèmes de temps RENAULT est supérieur à trois heures, et à plus de 50 km du **Domicile habituel du Client, et si le Bénéficiaire ne souhaite pas attendre sa réparation sur place**, l'Assisteur organise et prend en charge la poursuite de son voyage (à concurrence du kilométrage parcouru) ou le rapatriement jusqu'à son **Domicile habituel**, selon le trajet le plus direct par : train première classe ou équivalent, avion classe économique si le trajet par train est supérieur à 8 heures, bateau première classe ou équivalent, taxi à concurrence de 100 km ou tout autre moyen de transport se révélant plus approprié et disponible localement.

Nous entendons par Domicile : lieu de résidence principale et habituel du Client figurant comme Domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France métropolitaine.

Récupération du véhicule réparé :

un aller-simple, par l'un des moyens et conditions cités ci-dessus, sera délivré pour une personne (Client ou personne désignée par ses soins) afin de récupérer le véhicule réparé.

Frais de liaison :

tous les frais de liaison entre les gares, aéroports, hôtels, Domicile habituel du Bénéficiaire et le lieu où le véhicule est déposé pour réparation, sont pris en charge par l'Assisteur **sauf ceux engagés par le Bénéficiaire sans l'accord préalable de l'Assisteur.**

Véhicule de Remplacement :

si le véhicule est non réparable dans la journée ou si le temps de la réparation, suivant les barèmes de temps RENAULT, est supérieur à trois heures, et si le Bénéficiaire ne souhaite pas attendre sa réparation sur place, l'Assisteur met à disposition et prend en charge un véhicule de remplacement de catégorie A ou B, assurances obligatoires et kilométrage illimité inclus pour la durée de l'immobilisation du véhicule augmentée du délai de route nécessaire à sa récupération, **à concurrence de trois jours maximum** (sous réserve des disponibilités locales et sous réserve du respect par le client des conditions de location de la société mettant à disposition le véhicule de remplacement).

Les frais annexes, tels l'assurance complémentaire, le péage, ou le carburant restent à la charge du Bénéficiaire.

L'utilisation de ce véhicule de remplacement est limitée à des destinations situées à l'intérieur du pays où s'est produite la panne.

Le véhicule doit impérativement être restitué au lieu où il a été prêté.

Les véhicules ayant fait l'objet d'adaptations complémentaires (véhicule frigorifique, auto-école,...) **ou destinés au transport de personnes à titre onéreux** (taxi, ambulance, véhicule funéraire et véhicule de location,...) **ne bénéficient pas de la prestation "véhicule de remplacement"**.

Les prestations Hébergement, Poursuite du voyage / retour au Domicile et Véhicule de Remplacement ne sont pas cumulables entre elles.

La prestation Récupération du véhicule réparé est cumulable avec l'une des prestations Retour au Domicile ou Poursuite du voyage.

8 – LES PRESTATIONS DÉLIVRÉES A L'ÉTRANGER

En cas d'immobilisation du véhicule couvert par la garantie d'Assistance à la carte, l'Assisteur délivre au Bénéficiaire les mêmes prestations que celles applicables en France métropolitaine. En outre, pour tenir compte des spécificités locales, l'Assisteur prend en charge et organise des prestations spécifiques suivantes :

- **En cas de remorquage vers un atelier n'appartenant pas au réseau RENAULT et ne pouvant pas présenter une qualité de réparation satisfaisante**, le véhicule peut faire l'objet d'un second remorquage vers un atelier RENAULT. Dans ce cas, l'acheminement des Bénéficiaires, dans la limite du nombre de places figurant sur la carte grise, jusqu'à ce second garage, est intégralement pris en charge et organisé par l'Assisteur.
- **En cas de dépannage/remorquage sur autoroute au garage le plus proche capable de réparer**, le Bénéficiaire fait l'avance des frais et se fait rembourser à son retour en France par l'Assisteur.
- **En cas d'immobilisation du véhicule consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique, supérieure à 3 nuits**, seuls les Bénéficiaires d'un contrat Pack Zen pourront demander le rapatriement en France.

L'Assisteur met à leur disposition l'un des moyens suivants, dans la limite des disponibilités locales : train première classe ou équivalent, avion classe économique si le trajet par train est supérieur à 8 heures, bateau première classe ou équivalent.

9 – CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

L'Assisteur ne pourra être tenu responsable de la non-exécution, totale ou partielle de ses obligations au titre de la présente garantie d'Assistance à la carte, dans la mesure où cette non-exécution est due aux états de guerre déclarée ou non, guerre civile ou étrangère, conflits sociaux tels que grèves, cataclysmes naturels, foudre, inondations, tremblements de terre, émeutes, attentats, actes de gouvernement et tout cas de force majeure qui pourraient se produire à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente garantie d'Assistance.

10 – EXCLUSIONS

La garantie d'Assistance à la carte ne couvre pas le prix des pièces de rechange nécessaires à l'intervention de dépannage ou de remorquage, ni leur prise en charge.

11 – PAIEMENT

Le paiement du pack sélectionné s'effectue en ligne lors de la souscription.

12 – RÉSILIATION

La garantie d'Assistance à la carte sera résiliée de plein droit et le Client pourra alors être remboursé de sa prime au prorata temporis dans l'un des cas ci-dessous.

Dans tous les cas, le client devra informer **Sigma Services**** (mandataire de Diac) – à l'adresse suivante :

SIGMA SERVICES - Service Relations Clientèle
Bureaux de la Colline – 92553 SAINT CLOUD Cedex**

et au plus tard avant la fin de validité de la présente adhésion, par lettre recommandée avec accusé de réception accompagné du justificatif correspondant.

- **Sinistre total (destruction du véhicule, incendie) :**

À la date du sinistre, lorsque le véhicule est déclaré techniquement ou économiquement irréparable. **Justificatif à produire :** copie du certificat de destruction du véhicule.

- **Vol du véhicule garanti :**

À la date du vol si le véhicule n'est pas retrouvé dans les 30 jours à compter de la déclaration faite auprès des autorités de Police ou Gendarmerie. **Justificatif à produire :** copie du récépissé de dépôt de plainte.

- **Revente du véhicule :**

La présente garantie d'Assistance et les droits s'y afférents s'arrêtent à la date de vente du véhicule. **Justificatif à produire :** copie du certificat de cession.

13 – RENONCIATION

Le Client dispose d'un délai de renonciation de 14 jours, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités, à compter de la date de souscription.

Si le Client a opté pour une prise d'effet immédiate des prestations d'Assistance, il lui sera néanmoins possible de renoncer au bénéfice de la présente garantie d'Assistance à la carte dans le délai imparti.

Attention : en cas de mise en œuvre des prestations d'Assistance, avant la fin du délai de renonciation, le client n'aura plus la possibilité d'exercer son droit de renonciation et ne pourra prétendre à un remboursement total ou partiel de la prime.

Pour exercer son droit de renonciation, le Client doit adresser dans le délai mentionné ci-dessus, un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

SIGMA SERVICES - Service Relations clientèle
Bureaux de la Colline – 92553 SAINT CLOUD Cedex**

- et contenant le texte suivant :

« Je soussigné (nom - prénom du Client - n° contrat) demeurant (adresse du Client) déclare renoncer, en application des dispositions de l'article L112-2-1 du Code des Assurances) à la garantie d'Assistance à la carte, souscrite le (date d'adhésion).
Date et Signature du Client ».

14 – PRESCRIPTION

Toute action concernant le présent contrat d'Assistance à la carte est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance, conformément aux Articles L114-1 et L114-2 du Code des Assurances.

15 – LOI / COMPÉTENCE

15.1 - Langue du contrat – Loi applicable

Le contrat et tout document lié à celui-ci sont rédigés en langue française.

Le contrat est régi par le droit français tant pour son interprétation que pour son exécution.

15.2 - Compétence juridictionnelle

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

Application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, accès aux informations. Les informations recueillies à l'occasion de la présente adhésion ont un caractère obligatoire pour l'admission à l'assistance et feront l'objet d'un traitement informatique par DIAC, en sa qualité de Souscripteur et d'intermédiaire en assurance. Elles ne feront l'objet de communication aux tiers mentionnés sur les déclarations faites à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, que pour les seules nécessités de la gestion administrative ou d'actions commerciales ou pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires, elles seront notamment transmises à l'Assisteur pour la gestion des sinistres liés à la garantie souscrite et l'établissement de statistiques.

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques avec les services d'AXA Assistance 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, les données nominatives qui seront recueillies lors de l'appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance dont vous bénéficiez. 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 de ces destinataires et notamment ceux chargés de l'exécution des prestations d'assistance se trouvent au Maroc dans la société AXA ASSISTANCE MAROC SERVICES. Le transfert de données a été autorisé par la CNIL et est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne (N° de délibération 2010/87 du 05/02/2010).

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant, auprès du Service Juridique d'AXA Assistance 6 rue André Gide – 92320 Châtillon.

* DIAC S.A. Société financière et intermédiaire d'assurances au capital de EUR 61 000 000 – 14, avenue du Pavé Neuf - 93168 Noisy-le-Grand cedex. SIREN 702 002 221 R.C.S. Bobigny - N° d'identification TVA FR02 702002221 - Code APE 6492Z - N° ORIAS : 07 004 966.

**SIGMA SERVICES – Département de DIAC LOGATION S.A. Société de location et intermédiaire d'assurances, au capital de EUR 29 240 988 - Siège social : 14, avenue du Pavé Neuf - 93168 Noisy-le-Grand cedex - SIREN 329 892 368 R.C.S. Bobigny - N° d'identification TVA : FR84 329892368 - Code APE 7711B - N° ORIAS : 07 004 967.