

Conditions générales d'ASSISTANCE TIPTOP LOCATION

Qu'est-ce que l'assistance ?

Ne pas confondre ASSISTANCE et ASSURANCE.

L'ASSISTANCE consiste à mettre les moyens en œuvre pour aider le client à se sortir d'une situation embarrassante, mais ne prend pas en charge les coûts générés par l'événement dont la responsabilité incombe au locataire ou au conducteur du véhicule.

L'ASSURANCE couvre totalement ou partiellement les dommages qui sont la conséquence du fait générateur de l'appel à l'assistance.

Par exemple un accident de la circulation

L'assistance va réaliser et prendre en charge les frais de dépannage du véhicule jusqu'au garage le plus proche, et offrir différentes solutions aux passagers pour continuer leur route, ou les héberger en utilisant les moyens disponibles localement.

Cette prise en compte s'effectue par la mise en œuvre des moyens et une prise en charge financière précise qui sont à considérer comme les limites des engagements du loueur vis à vis du locataire.

Par contre, les conséquences financières d'un accident responsable ou considéré comme tel, (Totalité des dommages ou franchise éventuelle et frais divers) restent à la charge du locataire et sont de l'application des Conditions Générales de location et du niveau de « garantie Dommages » que le locataire aura souscrit au départ.

Autres exemples :

Erreur de carburant

L'assistance va mettre les moyens nécessaires en œuvre pour le dépannage jusqu'au garage le plus proche pour procéder aux interventions nécessaires dont l'intégralité du coût restera évidemment à la charge du locataire responsable

Crevaision

L'assistance va mettre les moyens nécessaires en œuvre pour qu'un dépanneur intervienne pour procéder au remplacement de la roue, mais la réparation ou le remplacement du pneu, voire le remplacement de la jante si nécessaire, restent à la charge du locataire – L'intervention sera facturée au locataire s'il s'avère que c'est, par exemple, une surcharge du véhicule, un embourbement, ou ... qui interdisent l'utilisation du lot de bord du véhicule pour remplacer la roue.

L'ASSISTANCE ne se préoccupe pas de savoir si le locataire est responsable ou pas pour apporter le service qu'elle doit rendre. Son rôle est d'assister, C'est au loueur d'apprécier au retour si le locataire est responsable ou pas de l'événement qui a motivé l'appel à l'assistance et si celui-ci est abusif.

ARTICLE 1. OBJET

La présente convention a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application des garanties d'assistance aux personnes et aux véhicules accordées par AXA Assistance aux locataires des véhicules Tiptop Location ayant souscrit à l'option « Assistance » proposée avant le départ de la location.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

2.01 AXA Assistance

AXA Assistance France Assurances, - 6 rue André Gide - 92320 Châtillon

2.03 Adhérent

TIPTOP LOCATION ayant adhéré au programme d'assistance loueur auprès du cabinet Mangin.

2.04 Bénéficiaire

Le conducteur du véhicule loué auprès de Tiptop Location, ainsi que les passagers voyageant à bord du véhicule à l'exclusion des auto-stoppeurs, dans la limite des places prévues sur la carte grise.

2.05 Véhicule garanti

Le véhicule de tourisme ou utilitaire de moins de 5 ans d'âge, d'un poids total autorisé en charge inférieur ou égal à 3,5T, soumis à l'obligation d'assurance, immatriculé en France et appartenant au parc de Tiptop Location.

2.06 Déplacements garantis

Sont garantis tous les déplacements professionnels et privés.

A l'étranger, la durée de chaque déplacement, à titre privé ou professionnel, ne peut excéder 90 jours consécutifs.

2.07 Territorialité

Les garanties s'exercent en France et dans les pays non rayés de la Carte Internationale d'Assurance Automobile en vigueur, sans franchise kilométrique.

2.08 France

France métropolitaine.

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

2.09 Etranger

Tout pays de la Carte Internationale d'Assurance Automobile en vigueur en dehors du pays de domicile pour le bénéficiaire et en dehors de la France pour le véhicule garanti.

2.10 Domicile

- Assistance aux personnes : lieu de résidence principal et habituel du bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé dans un pays de l'Union Européenne.

- Assistance aux véhicules : lieu de garage habituel situé obligatoirement en France c'est à dire l'agence de location adhérente à laquelle appartient le véhicule garanti

2.11 Panne

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

Pour la garantie « Véhicule de remplacement », l'erreur de carburant et la perte, vol ou bris des clés sont assimilés à la panne.

2.12 Crevaision

Par crevaision, il faut entendre tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique, qui rend impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

2.13 Perte, vol ou bris des clés

Par perte des clés il faut entendre le défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou neiman du véhicule, le verrouillage des portes et du coffre avec les clés à l'intérieur.

2.14 Panne de carburant

Par panne de carburant, il faut entendre tout défaut de carburant.

2.15 Erreur de carburant

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

2.16 Accident matériel

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

2.17 Immobilisation du véhicule

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

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

Retour au domicile ou poursuite de voyage

En cas de vol ou d'immobilisation du véhicule supérieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'étranger, 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 sur une distance de 100 km **ou**
- en véhicule de location, en France uniquement, pour une durée maximum de 48 heures et dans la limite du trajet à effectuer. Un véhicule de location de catégorie B (EDMR*) est mis à disposition sous réserve que le bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location.

Conditions d'intervention :

- le coût de la poursuite du voyage pris en charge ne peut excéder le coût du retour au domicile
- le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif d'AXA Assistance.

*codification des véhicules de location selon le code ACRISS.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « attente pour réparations » ou « véhicule de remplacement

2.18 Incendie

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

2.19 Tentative de vol

Tentative de soustraction frauduleuse du véhicule ayant entraîné des dommages rendant impossibles son utilisation dans des conditions normales de sécurité.

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

L'effraction et le vandalisme est assimilée à la tentative de vol.

2.20 Vol

Soustraction frauduleuse du véhicule.

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

2.21 Vandalisme

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

2.22 Accident corporel

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

2.23 Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à un accident corporel survenu à bord du véhicule garanti.

2.24 Autorité Médicale

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

2.25 Accompagnement médical

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

2.26 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, soeurs du bénéficiaire domiciliés dans le même pays que le bénéficiaire.

2.27 Proche

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

2.28 Franchise

Part des dommages à la charge du bénéficiaire.

2.29 Faits Générateurs

Garanties d'assistance médicale : en cas d'accident corporel ou de décès consécutif à un accident survenu à bord du véhicule garanti.

Garanties d'assistance juridique : en cas d'accident matériel à l'étranger survenu à bord du véhicule garanti.

Garanties d'assistance aux véhicules : en cas d'accident matériel, de panne, de vol, de tentative de vol, de vandalisme, d'incendie

Les garanties s'appliquent pour les faits générateurs suivants : crevaillon, perte, vol ou bris de clés, panne de carburant, erreur de carburant.

Tout autre événement générateur justifiant l'intervention d'AXA Assistance tel que stipulé dans le cadre des garanties d'assistance / d'assurances décrites aux conditions générales de la présente convention.

ARTICLE 3. DÉFINITION DES GARANTIES

ASSISTANCE MEDICALE

3.01 Rapatriement médical

En cas d'accident corporel survenu à bord du véhicule garanti, 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 de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité ;
 - soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe ;
 - soit le centre hospitalier le plus proche du domicile.
- Si le bénéficiaire est hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier du domicile, AXA

Assistance organise, le moment venu, son retour après consolidation médicalement constatée et prend en charge son transfert à son domicile.

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

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

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

3.02 Visite d'un proche

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

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

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

3.03 Rapatriement en cas de décès

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

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

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

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

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif d'AXA Assistance.

3.04 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 1ère classe.

Cette garantie ne peut être mise en oeuvre que si le bénéficiaire était seul sur place au moment de son décès. AXA Assistance organise son hébergement sur place et prend en charge ses frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner uniquement) pour une durée de 2 nuits consécutives maximum à concurrence 80 EUR par nuit.

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

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

1 - Objet de la garantie

Le bénéficiaire est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et/ ou d'hospitalisation consécutifs à un accident à bord du véhicule garanti survenu et constaté 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.

2 - Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie est acquise uniquement lorsque le bénéficiaire est affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective le garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à un accident à bord du véhicule garanti survenu et constaté 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 10 000 EUR sous déduction de la franchise absolue de 46 EUR.

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

3 - Exclusions spécifiques aux frais médicaux et chirurgicaux

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

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

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

4 - Modalités d'application

Le bénéficiaire doit adresser à AXA Assistance les informations et les pièces suivantes :

- La nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'accident à bord du véhicule 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 ;
 - 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.

5 - 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 spécifiques à l'assistance médicale

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention 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 états de grossesse à moins d'une complication imprévisible et dans tous les cas après la 36^{ème} semaine d'aménorrhée,
- les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né,
- les interruptions volontaires de grossesse et les interruptions thérapeutiques de grossesse,
- les tentatives de suicide et leurs conséquences,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement,
- les conséquences du défaut, de l'impossibilité ou des suites de vaccination ou de traitement nécessité ou imposé par un déplacement ou un voyage,
- les transports répétitifs nécessités par l'état de santé du bénéficiaire.

Garanties d'assistance juridique à l'étranger

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

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

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

3.06 Avance de caution pénale

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

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

Le bénéficiaire est tenu de rembourser cette avance à AXA Assistance :

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

3.07 Frais d'avocat

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

GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VEHICULES

3.08 Dépannage / Remorquage

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

En cas d'événement garanti, 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 les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, AXA Assistance rembourse jusqu'au garage de la marque le plus proche, sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le bénéficiaire aura avancés.

Si les clés du véhicule sont restées à l'intérieur de ce dernier, et que celui-ci est fermé, AXA Assistance ne prend en charge que le déplacement du dépanneur jusqu'au garage de la marque le plus proche, les autres frais restant à la charge du bénéficiaire.

En France uniquement, cette garantie peut s'appliquer lorsque l'adhérent ou son préposé se déplacent avec le véhicule garanti.

3.09 Assistance « crevaison »

En cas de crevaison, AXA Assistance demande à un garagiste de se rendre sur le lieu de la crevaison pour remplacer le pneu crevé, par la roue de secours qui se trouve dans le véhicule immobilisé, lorsque le véhicule en est équipé.

AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement et de la main d'oeuvre du dépanneur.

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

Lorsque le véhicule n'est pas équipé d'une roue de secours par le constructeur, AXA Assistance organise et prend en charge les frais de remorquage du véhicule jusqu'au garage de la marque le plus proche.

3.10 Assistance « panne de carburant »

En cas de panne de carburant, AXA Assistance envoie un dépanneur muni d'un bidon de carburant pour permettre au véhicule de rejoindre la station service la plus proche.

AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement du dépanneur. Les frais de carburant restent à la charge du bénéficiaire.

3.11 Panne d'un véhicule sous garantie constructeur

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

En parallèle, AXA Assistance ouvre un dossier pour la mise en oeuvre des garanties complémentaires acquises au titre de la présente convention dont le bénéficiaire lui fait la demande.

3.12 Attente pour réparations

Lorsque les réparations nécessitent plus de 4 heures de main d'oeuvre et que le véhicule n'est pas réparable dans la journée.

Si le bénéficiaire souhaite attendre les réparations de son véhicule sur place, AXA Assistance prend en charge :

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

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

3.13 Récupération du véhicule

Lorsque le véhicule est réparé ou lorsqu'il est retrouvé suite à un vol et constaté roulant, AXA Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller simple en train ou avion classe économique pour une personne désignée par l'adhérent, pour le ramener.

Si l'adhérent est dans l'incapacité de désigner une personne habilitée à récupérer le véhicule garanti, AXA Assistance prend en charge un chauffeur de remplacement ou le transport du véhicule par un transporteur agréé afin de ramener le véhicule sur le lieu de garage habituel à l'agence de location adhérente.

Dans tous les cas, AXA Assistance prend en charge :

- le transport en taxi dans un rayon inférieur à 50 km
- un titre de transport aller simple en train ou avion classe économique dans un rayon supérieur à 50 km

Cette garantie n'est pas acquise si son état de fonctionnement présente une ou plusieurs anomalies en infraction aux codes de la route nationaux ou internationaux.

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

3.14 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 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 équivalente à l'avance.

Toute pièce commandée est due.

L'adhérent 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 de réception de la facture.

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

3.15 Rapatriement de véhicule

A l'étranger, lorsque les réparations du véhicule ne peuvent être effectuées dans un délai de 5 jours et qu'elles nécessitent plus de 4 heures de main d'oeuvre, AXA Assistance organise et prend en charge le transport du véhicule non roulant jusqu'au garage habituel désigné par l'adhérent.

Afin d'organiser ce transport, l'adhérent doit envoyer à AXA Assistance, dans les 48 heures suivant sa demande, une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du véhicule avec mention des dégâts et avaries, ainsi qu'une 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.

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.

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

3.16 Abandon du véhicule à l'étranger

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 de l'adhérent et sans autre contrepartie financière pour celui-ci.

Les frais d'abandon restent à la charge du bénéficiaire.

3.17 Frais de gardiennage à l'étranger

Après accord d'AXA Assistance et du souscripteur sur le rapatriement ou l'abandon du véhicule, AXA Assistance prend en charge les frais de gardiennage pour une durée maximum de 30 jours dès la réception de l'ensemble des documents nécessaires au rapatriement ou à l'abandon légal du véhicule.

3.18 Véhicule de remplacement

En cas de vol ou d'immobilisation du véhicule, AXA Assistance organise et prend en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente (selon les disponibilités locales) maximum SDMR y compris véhicule utilitaire pour la durée restant à courir au contrat de location initial.

Dans tous les cas, la durée de location du véhicule de remplacement ne peut excéder 30 jours.

Le bénéficiaire doit faire la demande de mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans les 72 heures qui suivent la date de l'incident.

Si le véhicule de remplacement n'est pas disponible le jour même, AXA Assistance organise et prend en charge les frais d'hébergement des bénéficiaires pour une nuit en attendant la mise à disposition du véhicule.

AXA Assistance prend en charge la chambre et le petit déjeuner (à l'exclusion de tout autre frais) à concurrence de 80 € par nuit et par bénéficiaire.

Conditions de mise à disposition :

- Le véhicule est immobilisé,
- le coût de la location est pris en charge par AXA Assistance: kilométrage illimité et assurances obligatoires,
- le véhicule fourni est obligatoirement restitué à l'agence où il a été mis à disposition (à l'exception des véhicules utilitaires).
- cette prestation est accordée sous réserve que le bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location de véhicule

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

ARTICLE 4. EXCLUSIONS

4.01 Exclusions relatives à l'assistance médicale

Outre les exclusions générales et les exclusions précisées dans le texte de la présente convention, 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 maladies,
- 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 blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois avant la date de demande d'assistance,
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement,
- les états de grossesse à moins d'une complication imprévisible et dans tous les cas après la 36^{ème} semaine d'aménorrhée,
- les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né,
- les interruptions volontaires de grossesse et les interruptions thérapeutiques 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.

4.02 Exclusions relatives à l'assistance aux véhicules

Outre les exclusions générales et les exclusions précisées dans le texte de la présente convention, 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 répétitives de même nature causées par la non réparation du véhicule après une première intervention d'AXA Assistance dans le mois,
- les problèmes et pannes de climatisation ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule,
- les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les frais de réparations des véhicules, pièces détachées,
- les objets et effets personnels laissés dans le véhicule garanti,
- les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance,
- les motocyclettes, vélomoteurs, cyclomoteurs,
- les remorques et les caravanes,
- les voitures immatriculées conduites sans permis,
- les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tels que auto - école, ambulance, taxi, véhicule funéraire,
- les frais de péage, de carburant et de stationnement,
- les véhicules destinés au transport de marchandises et animaux,
- les pannes des systèmes d'alarme non montés en série,
- les marchandises et animaux transportés.

4.03 Exclusions générales

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues 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 conséquences :

- résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement,
- de dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire,
- de la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye,
- d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- de la pratique, à titre professionnel, de tout sport et à titre amateur des sports aériens, de défense, de combat,
- de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- d'effets nucléaires radioactifs,
- des dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir,
- de la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à la guerre civile ou étrangère, à des émeutes, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires,
- d'événements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

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

- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel,
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

ARTICLE 5. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

5.01 Limitation de responsabilité

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

AXA Assistance 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.

5.02 Circonstances exceptionnelles

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

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

ARTICLE 6. CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

6.01 Validité des garanties

Les garanties de la présente convention sont acquises pendant toute la durée de validité de cette dernière à tout véhicule garanti durant sa location à un bénéficiaire.

Les garanties d'assistance prennent effet à l'heure et au jour du début de la location au bénéficiaire. Elles cessent leur effet à l'heure et au jour de la fin de la location figurant sur le contrat de location.

Les garanties cessent leur effet de plein droit, sans autre avis, à la date à laquelle le véhicule garanti ne fait plus partie du parc du souscripteur ou à la date de résiliation de la présente convention.

6.02 Mise en jeu des garanties

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

Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Assistance sont prises en charge.

AXA Assistance intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

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

- par téléphone : 01 55 92 27 10

- par télécopie : 01 55 92 40 50

- par télex : 634307F/UPAST

- par télégramme :

« AXA Assistance France Assurances »

6 rue André Gide

92320 Châtillon

6.03 Accord préalable

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

6.04 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 à la présente convention.

ARTICLE 7. CADRE JURIDIQUE

7.01 Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services 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, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en oeuvre 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.

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 –

7.02 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

7.03 Prescription

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

7.04 Réclamations et médiation

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, le bénéficiaire doit contacter AXA Assistance – Service Gestion Relation Clientèle – 6, rue André Gide – 92328 Châtillon.

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

7.05 Règlement des litiges

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

7.06 Autorité de contrôle

AXA Assistance France Assurances est soumise à l'Autorité de Contrôle des Assurances et Mutuelles située 61, Rue Taitbout 75009 Paris France.

Le présent contrat est applicable sans rien y ajouter ou retrancher à tous locataires ayant souscrit à l'option « ASSISTANCE Tiptop Location » à la signature du contrat.

Le locataire ne peut prétendre obtenir aucune autre prestation que celles portées dans les conditions générales et particulières ci-dessus.

Il reconnaît avoir pris parfaite connaissance et accepter pleinement et sans réserve l'ensemble des clauses et limites ci-dessus.

Version mise à jour du 03 mai 2010.