



CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE FOURNITURE DE PRESTATIONS

A - OBJET DU CONTRAT

1. Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre des prestations de services proposées par Diac Location, ci-après dénommée le prestataire, et choisies par le client, **utilisateur professionnel averti, pour les véhicules thermiques, hybrides, électriques** de son parc, qu'il détient en pleine propriété ou en location (location longue durée, crédit-bail.) chez un crédit bailleur ou prestataire. Les véhicules doivent rester immatriculés en France métropolitaine.

2. Le client aura le choix de signer le contrat de fourniture de prestations soit manuellement soit électroniquement au moyen d'une tablette.

Si le client signe manuellement le contrat, les conditions générales du contrat de fourniture de prestations et des prestations optionnelles sont mises à disposition sur les sites Internet www.diaclocation.fr ou www.nissan.diaclocation.fr où le client peut les consulter. Dès l'offre qui lui est faite par le prestataire, le client est informé de cette mise à disposition dans les conditions de l'article 1366 du Code civil ou qu'il peut les demander au prestataire gratuitement sur support papier et ce à tout moment durant le contrat de fourniture de prestations.

Le client accepte que les conditions générales du contrat de fourniture de prestations et des prestations optionnelles consultées sur le site internet lui soient opposables et qu'en cas de litige, elles soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve.

B - CONDITIONS GENERALES

Article 1 - Conditions particulières

Les caractéristiques complètes des prestations délivrées par véhicule et choisies par le client en fonction de ses besoins et des véhicules détenus dans son parc, seront stipulées aux conditions particulières du contrat signées par le client et le prestataire.

Ces conditions particulières s'appliquent à un ou plusieurs véhicules en cas d'une offre multiple. **Elles reprennent systématiquement un numéro de contrat référent. Pour les offres multiples, ce numéro de contrat référent servira de référence pour chaque contrat de fourniture de prestations, objet de l'offre, auquel s'ajoutera un numéro de contrat spécifique qui sera porté à la connaissance du client par courrier.**

Article 2 - Date d'effet - Durée - Kilométrage.

2.1 Le contrat prend effet (i) **pour les véhicules neufs**, à la date de 1^{ère} mise en circulation du véhicule mentionnée sur le certificat d'immatriculation, (ii) **pour les véhicules déjà immatriculés**, à la date de signature des conditions particulières du contrat de fourniture de prestations.

2.2 L'activation de la prestation est soumise à la réception par le prestataire d'une copie du certificat d'immatriculation transmise par le client, ou à défaut par le fournisseur. Pour les véhicules d'occasion, le client devra indiquer obligatoirement le kilométrage exact au compteur au jour de la demande d'activation des prestations.

Le client atteste la véracité des informations qu'il communiquera sur le véhicule, notamment le kilométrage du véhicule si nécessaire et il en assume l'entière responsabilité.

2.3 Le contrat est conclu sous réserve de l'application des articles 5 et 7 du paragraphe B, pour une durée fixée aux conditions particulières d'un minimum de 12 mois et d'un maximum de 60 mois, **sous réserve des limites prévues pour la prestation maintenance**. Un kilométrage prévisionnel maximum qui ne pourra pas excéder 200 000 km pour les véhicules de la gamme Renault et Dacia sera mentionné pour les prestations le nécessitant.

Article 3 - Assistance - espace client

3.1 Assistance -

Le client bénéficiera des prestations Assistance uniquement en cas de souscription à l'une au moins des prestations Maintenance, Véhicule de remplacement ou Auto-Partage prévue à l'article 4 ci-après.

Il est précisé qu'en cas de souscription de la prestation d'auto-partage, le client ne peut pas souscrire la prestation « véhicule de remplacement ».

L'exécution des prestations d'assistance demeure de la responsabilité du prestataire avec lequel Diac Location a signé :

Pour les clients n'ayant pas souscrit l'option auto partage, dans les limites de l'alinéa 1 ci-dessus du présent article 3.1 :

- une convention n° 0700050 avec la société **AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES**, 6 rue André Gide 92320 Châtillon, permettant au client, de bénéficier dans les limites et sous réserves des exclusions prévues à l'**Annexe Assistance/A** des conditions générales du contrat d'assistance, de prestations d'assistance en cas d'immobilisation du véhicule suite à une panne, un accident, un vol, un incendie, une destruction totale, une crevaison, une perte des clés, un vol ou un bris des clés ou une panne ou erreur de carburant.

Pour les clients ayant souscrit la prestation Auto partage :

une Convention n° 0700070 avec la société **AXA Assistance France Assurances**, 6 rue André Gide 92320 Châtillon, permettant au client de bénéficier dans les limites et sous réserves des exclusions prévues à l'**annexe « ASSISTANCE/B »** des conditions générales du contrat d'assistance, de prestations d'assistance en cas d'immobilisation de son véhicule suite à une panne, un accident, un vol, un incendie, une destruction totale, une crevaison, une perte des clés (ou carte mains libres), un vol ou un bris des clés ou une panne ou une erreur de carburant.

Pour tous les clients dans les limites de l'alinéa 1 ci-dessus du présent article 3.1

- une convention n° 5003012 avec la société **AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES**, 6 rue André Gide 92320 Châtillon permettant au client, de faire bénéficier les utilisateurs agréés par le client ainsi que les personnes transportées, dans les limites et sous réserves des exclusions prévues à l'**Annexe Assistance/C** des conditions générales du contrat d'assistance, de prestations d'assistance aux personnes, liés au véhicule garanti, suite à un accident corporel ou décès, et de garanties d'assistance juridique à l'étranger.

3.2 Espace Client

Cet espace permet au client de bénéficier sur Internet d'une restitution organisée de données par véhicule bénéficiant du contrat de fourniture de prestations. Cet espace est activé sur demande du client auquel sera transmis le code d'accès au site Internet.

Article 4 - Prestations optionnelles de services.

4.1 Fonctionnement

Le client peut souscrire une ou plusieurs prestations proposées ci-après, **dans la mesure de leur compatibilité avec ses véhicules**. Les conditions générales d'exercice de ces prestations sont annexées aux présentes. **Si le client a choisi de signer électroniquement le contrat de fourniture de prestations, seules les conditions générales des prestations optionnelles qu'il aura souscrites seront annexées aux conditions générales du contrat.**

Leur exécution demeure de la responsabilité des prestataires. Dans les limites des conditions générales de chacune d'entre elles en vigueur au jour de la signature du contrat, les prestations optionnelles prendront effet à la date telle que définie à l'article 2.1, et elles prendront fin conformément aux articles 7 et 8 des présentes ou par avenant.

4.2 Prestations proposées

La souscription d'une ou des prestations ci-après permet au client de bénéficier :

- **Véhicule de remplacement (réservé aux véhicules neufs et aux véhicules d'occasion de moins d'un an et de moins de 15 000 km)**

Cette prestation ne peut pas être souscrite en cas de souscription de la prestation AUTO PARTAGE ou d'utilisation du véhicule pour une activité d'autopartage.

S'il souhaite retenir cette prestation, le client a la possibilité de choisir, aux conditions particulières, l'une ou l'autre formule suivante :

- dans les conditions prévues à l'**annexe Véhicule de remplacement / A**, le client bénéficie d'un véhicule de remplacement en fonction d'une option qu'il choisit ; si la durée d'immobilisation s'avérait être supérieure à l'option choisie, il a la possibilité de continuer à utiliser le véhicule moyennant le paiement, au prestataire d'un prix à la journée ;
- dans les conditions prévues à l'**annexe Véhicule de remplacement / B**, le client bénéficie d'un véhicule de remplacement en gestion pour compte, facturé au nombre de jours de prêt.

- **Maintenance (réservée aux véhicules neufs et aux véhicules d'occasion de moins d'un an et de moins de 15 000 km)** d'une maintenance dans les conditions prévues à l'**annexe Maintenance**.

Des options à cette prestation sont également prévues : pneumatiques, pneumatiques tous temps, pneus hiver, roues hiver, véhicule de remplacement pour les opérations de révision ou d'entretien.



- Carte Carburant dans les conditions prévues à l'**annexe Carburant**, cette option, si elle est souscrite, permet au client, à l'**exclusion des auto-écoles**, de bénéficier d'une/de carte(s) carburant (pour les véhicules thermiques et hybrides)

Prévention Eco-conduite

Dans les conditions prévues à l'**annexe « prévention Eco conduite »** cette option, si elle est souscrite, permet au client de bénéficier d'une ou plusieurs prestations décrites dans cette annexe

Services télématiques

Dans les conditions prévues à l'**annexe « services télématiques »** cette option, si elle est souscrite, permet au client de bénéficier d'une ou plusieurs prestations décrites dans cette annexe.

Autopartage

Dans les conditions prévues à l'**annexe « AUTO PARTAGE »**, cette option si elle est souscrite, permet au client d'optimiser et de faciliter la gestion des véhicules de son parc automobiles qu'il affecte à un groupe de conducteurs et dont l'usage est partagé pour un usage professionnel voire privé, selon un niveau de prestations souscrit aux conditions particulières.

4.3 Souscription des prestations

La mention aux conditions particulières du contrat, du montant d'une ou de plusieurs prestations manifeste expressément la connaissance par le client des conditions générales annexées et sa décision de souscrire à ladite ou auxdites prestation(s).

Article 5 – Souplesse.

D'un commun accord, certains éléments retenus au titre des conditions particulières du contrat peuvent être modifiés en cours de contrat dans les cas énumérés ci-après :

- Les termes du contrat (durée et/ou kilométrage, prestations optionnelles) pourront être ajustés :

- soit à l'initiative du client après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du prestataire,
- soit à l'initiative du prestataire, **en cas d'écart de plus de 20 % entre la loi de roulage initiale (rapport kilomètre / durée) et celle qui est constatée pour les prestations nécessitant un kilométrage pour leur souscription.** Dans ce cas, le client s'engage expressément à accepter la proposition du prestataire.

Dans les deux cas, le prestataire procédera à l'ajustement des règlements dus au titre des prestations en tenant compte de la durée et éventuellement du kilométrage, constatés et prévisibles.

- L'ajustement se fera en fonction des conditions tarifaires précisées à l'avenant.

Il entraîne :

- un éventuel ajustement rétroactif sous forme d'avoir ou de facture, des prestations perçues en fonction de la durée écoulée et du kilométrage effectué si nécessaire, comparés aux kilométrage et durée prévus à l'origine,
- la mise en place de nouveaux règlements au titre des prestations pour la période restant à courir jusqu'au terme du contrat qui ne saurait excéder 60 mois et 200 000 km pour la prestation maintenance sur les véhicules des gammes RENAULT ET DACIA.

- Un avenant modifiant le montant des règlements en fonction des nouveaux termes du contrat est alors signé entre le client et le prestataire.

Dans le cas où la prestation serait réglée au comptant, le présent article est inapplicable et les prestations s'arrêtent automatiquement au premier des deux termes atteint (durée ou kilométrage).

Article 6 - Frais de gestion – Facturation - Modalités de paiement.

6.1 Au titre de la mise en place et du suivi du contrat, le prestataire percevra des frais de gestion forfaitaires dont le montant sera indiqué aux conditions particulières **et qui dépendra du niveau de prestations souscrites.**

Au titre de la réalisation de certaines opérations ponctuelles autres que celles visées à l'article 6.5, telles qu'à titre d'exemple transfert de contrat, duplicata de certains documents, le prestataire pourra être amené à facturer des frais de gestion complémentaires en fonction du nombre d'opérations. Leur montant figure dans la tarification du prestataire qui est consultable sur demande auprès du gestionnaire du contrat.

Selon les prestations choisies par le client, le prestataire agissant éventuellement comme mandataire procédera à la facturation d'ordre et pour compte des primes, les encaissera et les reversera à l'identique aux prestataires responsables de ces prestations.

Pour les prestations en gestion pour compte, le prestataire paiera les factures pour le compte du client.

6.2 Sauf en cas de paiement au comptant, toutes sommes dues au titre du contrat et des éventuels avenants sont payables à terme à échoir selon la périodicité et le mode de règlement indiqués aux conditions particulières, sur le compte bancaire indiqué par le client. En cas de règlement par prélèvement, le client recevra les indications nécessaires sur ces prélèvements par tout moyen à la convenance du prestataire et ce au moins un (1) jour avant leur échéance. Pour toute information complémentaire dans le cadre du prélèvement SEPA (notamment modification, révocation, réclamation) le client peut s'adresser au prestataire.

Le client s'oblige à informer par écrit le prestataire dans le cas d'une modification de son domicile ou de sa domiciliation bancaire, un délai de trente (30) jours étant nécessaire afin que celle-ci soit prise en compte. La facturation s'effectuera sur la base prorata-temporis.

6.3 Facturation dématérialisée fiscalement, sécurisée au moyen d'une signature électronique.

Le prestataire adressera au client, sur un site internet dédié et sécurisé, ses originaux de factures sous format PDF. La présentation et le contenu des factures sont identiques à ceux de la facture sur support papier. En effet, la facture électronique comporte une signature électronique qui assure l'authentification et l'intégrité des informations contenues dans cette facture. Elle constitue un justificatif juridique et fiscal. Le client peut visualiser ses factures au format PDF sur le site internet et les imprimer, cette impression ne constituant qu'une simple copie de l'original de la facture. Les factures restent accessibles en ligne, à tout moment, pendant dix (10) ans à compter de la date d'émission de la facture dans un coffre-fort électronique où elles sont conservées pour le compte du client.

Les conditions générales du service de dématérialisation fiscale des factures avec signature électronique figurent en annexe aux présentes.

Le client peut opter pour une facturation sur support papier sur simple demande auprès du prestataire.

6.4 Hormis l'application d'un commun accord de l'article 5 « souplesse » et les prestations et prélèvements d'ordre et pour compte (carburant,...), le montant des règlements tels que stipulés aux conditions particulières, ne variera pas en cours de contrat sauf modification de la législation en vigueur, notamment en cas de variation du taux des taxes afférentes aux règlements ou à l'une ou l'autre des prestations qui y sont incluses.

6.5 Gestion de parc. Les modifications de contrat relatives à des opérations administratives et financières courantes, la dématérialisation fiscale des factures prévue à l'article 6.3 via un système de signature électronique, l'accès à l'Espace Client, et le suivi du contrat dispensé par la plateforme de gestion du prestataire, ne feront pas l'objet de supplément de facturation.

Article 7 - Résiliation.

7.1 Le contrat sera résilié de plein droit dans les cas suivants :

- à la date du sinistre, en cas de sinistre total (destruction du véhicule, incendie quelle qu'en soit la cause, véhicule déclaré techniquement ou économiquement irréparable par un expert) et en cas de vol, si le véhicule n'est pas retrouvé dans les trente (30) jours après la déclaration de vol, • à la date de sortie du véhicule du parc du client, en cas de vente, de restitution dans le cadre d'un contrat de location longue durée ou de manière plus générale de toute sortie du véhicule du parc du client, • en cas de diminution des garanties notamment en cas de cession totale ou partielle par le client de son exploitation et ce qu'elle qu'en soit la forme, mise en location gérance, dissolution de sa société, • en cas de procédure collective selon les dispositions légales.

7.2 Dès la résiliation du contrat le client doit :

- **en cas de sinistre total, vol ou sortie du véhicule de son parc**, informer le prestataire dans les cinq (5) jours par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant un justificatif (justificatif du sinistre, déclaration de vol, copie du certificat d'immatriculation barré, du certificat de vente ou du procès-verbal de restitution pour un véhicule loué, précisant le kilométrage),

- **dans tous les cas de résiliation** et dans les conditions prévues à l'article 8.1 des conditions générales du contrat, restituer au prestataire l'ensemble des cartes accréditatives de services et régler les sommes dues au jour de la résiliation ainsi que tout complément éventuel de prestations.

Le client devra rembourser au prestataire l'intégralité des frais éventuellement engagés à l'occasion de la résiliation du contrat.

7.3 Toutes sommes réglées après résiliation du contrat seront affectées sur les sommes dues au prestataire et n'emporteront pas novation à la résiliation.



7.4 En cas de sinistre total ou de vol du véhicule ou de force majeure, **lorsque le client aura réglé la prestation au comptant**, il pourra demander, à compter de la date de l'événement :

- en cas de souscription de la prestation maintenance, à être remboursé sur la base des droits restant à courir, à savoir le prix de la prestation de maintenance diminué du coût du kilométrage réel parcouru par le véhicule à la date de résiliation, calculé sur la base du kilométrage souscrit par le client,
- en cas de souscription d'autres prestations, à être remboursé partiellement du montant initialement réglé proportionnellement au temps restant à courir.

7.5 Le client ou le prestataire pourra résilier de plein droit le contrat de fourniture de prestations après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse en cas d'inexécution d'une des obligations essentielles qui lui incombe notamment pour le client non-paiement d'un seul règlement dû au titre du contrat ou pour le prestataire non-respect d'une obligation à sa charge par le contrat, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qui seront fixés par le juge.

Article 8 - Fin de contrat.

8.1 Modalités de fin de contrat

Le client devra confirmer la date d'arrêt du contrat de fourniture de prestations au premier des deux termes atteints (km ou durée initialement souscrits) par envoi d'un courrier recommandé AR à Diac Location.

A défaut de confirmation du terme du contrat, le contrat sera prorogé, sous réserve des limites indiquées dans les conditions générales de la prestation maintenance.

Au-delà du terme initial du contrat, les parties pourront mettre un terme au contrat à tout moment par lettre recommandée avec AR.

- Le client devra alors retourner au prestataire la totalité des cartes accréditives de services. A défaut, elles seront considérées comme détruites sous sa seule responsabilité.

Toute utilisation postérieure à la fin du contrat engage sa responsabilité et reste à sa charge.

- Le prestataire, **en application des conditions générales des prestations, facturera au client tout complément éventuel de prestations.** Pour les prestations prenant en compte le critère du kilométrage, le montant sera établi compte tenu du dépassement kilométrique calculé prorata-temporis.

8.2 Fin anticipée du contrat

Le client pourra résilier par anticipation le contrat. Il devra à cette fin adresser sa demande par courrier en recommandé avec AR, en indiquant la date d'arrêt souhaitée. Il devra en outre retourner les cartes accréditives et régler les sommes restant dues, dans les conditions prévues à l'article 8.1. A défaut de restitution ou destruction des cartes, le client sera facturé de tous les frais engagés par le prestataire.

A l'exception des cas prévus à l'article 7.4, aucun remboursement résultant de la fin anticipée du contrat ne pourra intervenir lorsque la prestation aura été initialement réglée au comptant.

Article 9 - Intérêts et indemnités - Frais et taxes.

Jusqu'à la date de leur règlement effectif les sommes dues restées impayées produisent des intérêts à un taux égal au taux plancher prévu à l'article l'article L.441-10 du Code de commerce soit trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. En outre, en application de l'article L 441-9, I, alinéa 5 et D 441-5 du Code du commerce Code du commerce, en compensation du préjudice subi dû au recouvrement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à quarante (40) EUR sera applicable de plein droit. Ces sommes ainsi que celles dues en application du paragraphe B, articles 4, 5, 6, 7 et 8 seront majorées des taxes applicables et notamment, s'il y a lieu, de la TVA correspondante.

Article 10 - Application de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement n° 2016/79 dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

10.1 La politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel et de la vie privée figure en annexe du contrat de fourniture de prestations. Le client est invité à s'y référer afin de connaître les finalités des traitements mis en œuvre par DIAC LOCATION, les catégories de données traitées ainsi que leur durée de conservation. Le client aura également l'information sur ses différents droits et auprès de qui les exercer.

10.2 Le client s'engage à informer ses collaborateurs, notamment les conducteurs des véhicules, pour lesquels le prestataire est susceptible de détenir ou recueillir des informations nominatives nécessaires à la mise en place des prestations, qu'ils sont titulaires d'un droit d'accès et de rectification auprès du prestataire ou du client.

Article 11 – Loi applicable et attribution de juridiction –Gestion électronique - Convention de preuve.

Le présent contrat est soumis au droit français. **Tous les litiges ou contestations seront portés devant le Tribunal de Commerce du lieu du siège social du Prestataire.**

Gestion du contrat : informations adressées par courrier électronique

Les informations destinées au client pourront lui être adressées par courrier électronique dès lors qu'il aura communiqué son adresse électronique.

CONVENTION DE PREUVE

Les documents sous format électronique (notamment courrier électronique, contrat s'il est signé électroniquement, documents déposés sur un espace internet ou envoyés par courrier électronique, échanges via internet,...) échangés entre les parties ainsi que les conditions générales du contrat de fourniture de prestations et des prestations optionnelles mises en ligne sur le site internet www.diaclocation.fr feront preuve, sous réserve qu'ils soient établis et conservés dans des conditions permettant d'en garantir l'intégrité. La portée de cette preuve est celle accordée à un original au sens des articles 1366 et suivants du Code civil.

Article 12 - Élection de domicile.

Les parties font élection de domicile à leur siège respectif.

Article 13 - Cession de créance.

La créance inhérente au présent contrat est susceptible de cession (titrisation ou autre) dans les conditions légales et réglementaires en vigueur.

Article 14 Force majeure Dans le cas où l'une ou l'autre des Parties se trouverait empêchée d'exécuter ses obligations, par un événement ayant les caractéristiques de la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des tribunaux français, la Partie défaillante en informera par écrit et dans les meilleurs délais l'autre Partie, et s'engagera à prendre dans les plus brefs délais toutes les mesures nécessaires lui permettant de pallier au mieux les effets de cette force majeure, avec l'accord de l'autre Partie.

Si, malgré les efforts de celle-ci, il n'est pas possible de pallier les conséquences de cette force majeure et que la cause de force majeure subsiste pendant une durée supérieure à soixante (60) jours calendaires, l'autre partie aura le droit, par notification écrite à la partie défaillante, de résilier le présent contrat, sans indemnité de part ni d'autre.



ANNEXE ESPACE CLIENT : Conditions Générales

Le locataire bénéficie de la restitution organisée des données relatives à son parc de véhicules en vue d'en faciliter la gestion.

1. OBJET.

Le loueur met à la disposition du locataire un site Internet lui permettant d'accéder aux informations suivantes :

- informations contrat (sur roulage, sous roulage)
- information services (selon souscription : maintenance, carburant.)
- suivi de parc (commande, contrat en cours.)

2. FRAIS.

Les dépenses afférentes à l'utilisation du site, notamment celles relatives au coût de connexion à Internet, aux abonnements souscrits auprès de fournisseurs d'accès, à la consommation téléphonique découlant de l'utilisation de la prestation demeurent à la charge du locataire.

3. SECURITE DE L'ACCES AU SYSTEME.

3.1 Le loueur communique au locataire une adresse Internet non publique, ainsi qu'un code secret lui permettant d'avoir accès au site. Ce code est personnel au locataire. Le locataire s'engage à ne communiquer ce code et cette adresse qu'aux personnes dûment habilitées au sein de son entité. Il s'oblige à informer immédiatement le loueur de tout changement d'affectation ou départ des dites personnes habilitées, aux fins de désactivation du code. Il s'engage également à faire cesser immédiatement toute utilisation du code confidentiel en cas de résiliation du présent contrat.

3.2 Les informations contenues dans le site transitent par l'Internet aux conditions habituelles de risque pour les utilisateurs. Le loueur ne pourra être tenu responsable pour tout préjudice direct ou indirect que le locataire pourrait subir du fait de la connaissance ou de l'utilisation par une personne non habilitée du code confidentiel, sauf s'il était prouvé que la divulgation dudit code soit le fait d'un collaborateur du loueur.

3.3 Le loueur pourrait être amené à rechercher la responsabilité du locataire dans la mesure où la divulgation du code secret par le fait de ce dernier ou de l'un de ses salariés à une personne non habilitée porterait atteinte aux droits moraux et patrimoniaux du loueur.

4. PRESENTATION DU SITE.

Par la signature de l'engagement de location, le locataire donne son accord exprès pour la reproduction de son logo sur les pages du site dédiées à son entité. Le loueur s'engage à ne pas reproduire ce logo à d'autres fins.

5. CONFIDENTIALITE.

Le locataire s'engage à ne pas divulguer les informations de quelque nature que ce soit auxquelles il pourrait avoir accès lors de l'utilisation du site et à garantir tous les droits de ce dernier sur ledit site. Il se porte fort de ses salariés dans les mêmes termes.

6. RESPONSABILITE.

Certaines données du site proviennent d'informations saisies par des tiers (utilisateurs, réparateurs, stations services, prestataires de service,...), le loueur ne peut être tenu pour responsable de l'exactitude ou de la qualité des éléments saisis par lesdits tiers.

Le loueur ne peut être tenu responsable que des seules données qu'il maîtrise.

La responsabilité du loueur ne pourra être engagée en ce qui concerne les conséquences qui pourraient être tirées de l'utilisation ou non, par le locataire des données communiquées. Le site sera accessible de 8 heures à 20 heures, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Le loueur décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité momentanée du site consécutive à une mise à jour des données ou à une impossibilité technique de connexion (panne de téléphone, panne de réseau, d'informatique, coupure EDF, etc.).

ANNEXE Conditions Générales du service de dématérialisation fiscale des factures avec signature électronique

1. OBJET.

Conformément à l'article 5.1 des conditions générales de location longue durée, le loueur adresse au locataire, sur un site internet dédié et sécurisé, ses originaux de factures sous format PDF. Le contenu des factures est identique à celui de la facture sur support papier. En effet, la facture électronique comporte une signature électronique qui assure l'authentification et l'intégrité des informations contenues dans cette facture. Elle constitue un justificatif juridique et fiscal. Le locataire peut visualiser ses factures au format PDF sur le site internet et les imprimer, cette impression ne constituant qu'une simple copie de l'original de la facture. Les factures restent accessibles en ligne, à tout moment, pendant 10 ans à compter de la date d'émission de la facture dans un coffre-fort électronique où elles sont conservées pour le compte du locataire.

2. MISE A DISPOSITION DU SERVICE.

Lors de la livraison du véhicule (ou du 1^{er} véhicule en cas de commande multiple), le loueur adresse au locataire un courrier l'informant de l'adresse de connexion au site internet dédié à la mise à disposition de ses originaux de factures dématérialisées ainsi que de son identifiant et mot de passe personnels.

L'accès au site et son utilisation nécessitent de disposer de la configuration minimale suivante : tout ordinateur doté d'un navigateur Microsoft Internet Explorer 5.5 et supérieur, ou Netscape Navigator 7.0 et supérieur ou Mozilla 1.0 et supérieur. Par ailleurs, avant toute utilisation du site, le locataire reconnaît s'être assuré que le navigateur utilisé permet un accès sécurisé au site.

Lors de la première connexion au site internet, le locataire doit modifier son mot de passe personnel et saisir l'adresse de messagerie électronique à laquelle lui seront adressés les avis de mise à disposition de ses factures sur le site internet. Cette adresse de messagerie peut être modifiée à tout moment. Il appartient au locataire d'informer le loueur de toute modification de ses coordonnées de messagerie électronique. A défaut, le locataire ne recevra pas le courrier électronique l'informant de la disponibilité de sa facture dans son coffre-fort électronique. Les factures sont consultables en permanence à partir de tout micro-ordinateur connecté à internet. Elles restent accessibles en ligne, à tout moment, pendant 10 ans à compter de la date d'émission de la facture dans un coffre-fort électronique où elles sont conservées pour le compte du locataire.

3. COFFRE-FORT ELECTRONIQUE.

Les factures sont conservées dans un coffre-fort électronique. Le coffre-fort garantit techniquement : l'authentification par certificat électronique avec gestion des profils et habilitations, le dépôt avec contrôle d'intégrité en ligne (documents, formulaires, flux, XML), la confidentialité avec le chiffrement systématique ou asymétrique des dépôts, l'horodatage et la signature électronique des dépôts acceptés, la production d'un accusé de réception avec l'empreinte signée du dépôt, le séquestre et la "notorisation" des échanges dans un espace de confiance sécurisé, la consignation à valeur probante pour l'archivage longue durée, l'innovation et la non implosion du coffre-fort, et ce, pendant l'archivage dans le coffre-fort, au moment de la restitution, après la transmission par des moyens sécurisés. Les sauvegardes des documents contenus dans le coffre-fort sont effectuées dans le format du coffre-fort et ne peuvent être restituées techniquement que dans ce format, après utilisation d'une clé détenue par l'éditeur du coffre-fort.

4. ORIGINAUX - VALEUR PROBATOIRE. Les factures dématérialisées adressées par le loueur constituent des documents tenant lieu de factures d'origine conformément aux dispositions de l'article 289 V du Code général des impôts. Le locataire s'engage à les considérer comme des documents originaux, ayant valeur de preuve, au même titre qu'un écrit et liant des parties d'une manière pleine et entière. Il renonce expressément à invoquer la nullité de leurs transactions sous prétexte qu'elles auraient été effectuées par l'intermédiaire de systèmes électroniques.

5. COUT DU SERVICE. Le service de facturation décrit aux présentes est gratuit, hors coûts de connexion au fournisseur d'accès internet du locataire.

6. FACTURE SOUS FORMAT PAPIER.

- Le locataire dispose d'un délai de trois (3) mois à compter de la livraison du véhicule (ou du 1^{er} véhicule en cas de commande multiple) pour demander au loueur de ne plus recevoir ses originaux de factures sous forme dématérialisée et de les recevoir sous format papier. Cette demande devra être formalisée par le renvoi du coupon-réponse inclus dans le courrier adressé lors de la livraison du véhicule (ou du 1^{er} véhicule en cas de commande multiple). Cette demande ne pourra avoir aucun effet rétroactif, les originaux des factures émises antérieurement à la réception du coupon-réponse par le loueur restant dématérialisés fiscalement et à disposition sur le site internet.



- Pendant toute la durée du contrat, le locataire pourra demander au loueur, à tout moment et par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation du service de facturation dématérialisée moyennant un préavis d'un (1) mois. Cette demande ne pourra avoir aucun effet rétroactif, les originaux des factures émis antérieurement à la réception du coupon-réponse par le loueur restent dématérialisés fiscalement et à disposition sur le site internet.

7. RESPONSABILITE.

Le locataire s'engage à ne divulguer son identifiant et son mot de passe qu'à des personnes qu'il aura dûment habilitées ; il engage sa responsabilité en cas de divulgation à des tiers. Il prend toute mesure de sécurité garantissant que les factures dématérialisées et/ou tout document ou information reçus à ce titre ne parviennent pas à des personnes non habilitées par lui.

Le locataire garantit que les informations fournies au loueur pour l'exercice du service de dématérialisation fiscale des factures sont exactes et valides.

Le loueur est responsable de tout dommage direct causé par sa faute. Le loueur ne sera en aucun cas tenu responsable tant à l'égard du locataire qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage indirect, tel que pertes d'exploitation, perte de clientèle, préjudice commercial indirect, atteinte à l'image de marque, perte de données et/ou de fichiers ainsi que pour tout incident et/ou indisponibilité qui pourrait survenir sur les réseaux de communication utilisés. En tout état de cause, quelle que soit la nature ou le fondement de l'action du locataire à l'égard du loueur, le montant demandé en réparation du préjudice subi au titre des présentes ne saurait en aucun cas excéder le montant total des factures concernées.

Le loueur décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité momentanée du site consécutive à une mise à jour des données ou à une impossibilité technique de connexion. En aucun cas le locataire ne pourra se prévaloir de la défaillance de son système d'information pour retarder ou s'exonérer de ses obligations à l'égard du loueur.

8. CONFIDENTIALITE.

La plate-forme de dématérialisation fiscale des factures à laquelle le loueur a fait appel est soumise au strict respect de la confidentialité exigée par la législation et la réglementation en vigueur. De plus, au niveau technique, la confidentialité est mise en œuvre : par l'utilisation du protocole SSL v3 pour les échanges électroniques et par l'utilisation de moyens de type "coffre-fort électronique" pour les fichiers et les données.



ANNEXE ASSISTANCE: Conditions générales

Assistance A/ Notice d'information du contrat d'assistance N° 0700050 souscrit par Diac Location, auprès d'AXA Assistance France Assurances, dénommée « AXA Partners », Entreprise régie par le Code des Assurances, Société anonyme au capital de 24 099 560,20 euros, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 et au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide 92321 Châtillon Cedex (ci-après désigné l' « Assisteuseur »).

Ce produit d'assistance est destiné aux clients utilisant un véhicule thermique dans le cadre d'un Contrat Diac Location (contrat de location longue durée (LLD) ou contrat de fourniture de prestations).

NON APPLICABLE EN CAS DE SOUSCRIPTION DE LA PRESTATION D'AUTOPARTAGE OU D'UTILISATION DU VEHICULE POUR UNE ACTIVITE D'AUTOPARTAGE.

MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Lors de la survenance de l'incident et avant d'engager toute dépense, le Bénéficiaire doit obligatoirement appeler l'Assisteuseur, même si le Véhicule garanti n'est pas immobilisé.

L'Assisteuseur met à la disposition des Bénéficiaires un service d'assistance téléphonique disponible 24 h sur 24 depuis la France au **0 800 25 82 51** ou **0 800 50 68 55** (Numéros Verts) (ou depuis l'étranger : +33 1 49 65 24 07 ou +33 1 49 65 24 08). Le Bénéficiaire qui fait appel à l'assistance devra indiquer lors de l'appel au service d'assistance téléphonique : - ses nom, prénom et adresse - le numéro du Contrat Diac Location et l'immatriculation du Véhicule garanti.

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'Assisteuseur 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, les frais de remorquage sur autoroute ou voies assimilées : il devra dans ce dernier cas prévenir l'Assisteuseur dès son arrivée au garage réceptionnant le véhicule.

1 – OBJET

La présente Notice d'information a pour objet de définir les termes et conditions de mise en œuvre des garanties d'assistance accordées par l'Assisteuseur en inclusion au Contrat Diac Location (contrat location longue durée ou contrat de fourniture de prestations : ci-dessous appelé indifféremment « Contrat Diac Location ») pour les véhicules thermiques.

2 – BÉNÉFICIAIRES et VEHICULES GARANTIS

Le titulaire du Contrat Diac Location ainsi que tout conducteur autorisé (ci-dessous appelés les « Bénéficiaires ») du véhicule thermique bénéficie des garanties d'assistance définies ci-après ; il en est de même pour les passagers transportés à titre gratuit, dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation et à l'exclusion des auto-stoppeurs. Il faut entendre par « Domicile » : lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire, situé en France métropolitaine et figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Cette garantie d'assistance est réservée aux seuls véhicules thermiques immatriculés en France métropolitaine n'excédant pas 4,5 T de PTC, désignés aux conditions particulières du Contrat Diac Location tant pour un usage privé que professionnel (ci-dessous appelé « Véhicule garanti »).

3- PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE ASSISTANCE

Les garanties d'assistance prennent effet à la date de livraison du Véhicule garanti et sont acquises pendant toute la durée du Contrat Diac Location. Elles cesseront de plein droit le jour de la résiliation ou de la fin du Contrat Diac Location, et ce quelle qu'en soit la cause.

4 - TERRITORIALITÉ

Les garanties d'assistance sont accordées dans l'ensemble des pays validés de la carte internationale d'assurances (carte verte). Dans la présente Notice d'information, nous entendons par « Etranger », tous les pays (hors France métropolitaine) validés de la carte internationale d'assurances.

5- FAITS GENERATEURS COUVERTS

La présent Contrat est applicable en cas d'immobilisation du Véhicule garanti suite à un Accident, une Crevaison, une Destruction totale, une Erreur de carburant, un Incendie, une Panne de carburant, une Panne, une Perte des clés (ou carte mains libres), un Vol ou un Bris des clés ou un Vol.

Nous entendons par : * « **Accident** » : La destruction ou la détérioration du Véhicule garanti rendant impossible sa mobilité suite à une collision, un choc contre un corps fixe ou mobile, un versement, une sortie de route ou une tentative de vol. * « **Crevaison** » : tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique) qui rend impossible l'utilisation du Véhicule garanti dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule garanti sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette garantie le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours et d'un cric ou d'un kit de gonflage conforme à la réglementation en vigueur (sauf véhicule roulant au GPL). * « **Destruction totale** » : L'impossibilité technique ou économique déclarée à dire d'expert de réparer le Véhicule garanti. * « **Erreur de carburant** » : le remplissage accidentel et involontaire du réservoir avec un carburant inapproprié au type du Véhicule garanti. * « **Incendie** » : La destruction ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un incendie. * « **Panne** » : Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique d'un ou plusieurs organes du Véhicule garanti rendant son utilisation impossible dans des conditions normales de sécurité et n'impliquant pas la responsabilité du Bénéficiaire. * « **Panne de carburant** » : tout défaut de carburant entraîné par un dysfonctionnement de la jauge de carburant. * « **Perte, Vol ou Bris des clés** » : Le défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou Neiman du Véhicule garanti. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule garanti, et que celui-ci est fermé, l'Assisteuseur ne prend en charge que le déplacement du dépanneur, les autres frais restant à la charge du Bénéficiaire. * « **Vol** » : La disparition ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un vol ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie.

6 - GARANTIES

- Conditions de garantie

Pour bénéficier des garanties d'assistance (excepté pour la garantie a. Dépannage sur place/Remorquage), **la réparation du Véhicule garanti doit nécessiter plus de trois (3) heures de réparation au garage (selon le barème constructeur). Le coût des pièces de rechange utilisées dans le cadre de l'intervention est à la charge du Bénéficiaire sauf si le Véhicule garanti bénéficie de la garantie constructeur et que le fait générateur est une Panne.** A réception de l'appel téléphonique, et en fonction de la situation, l'Assisteuseur organise et prend en charge financièrement les prestations décrites ci-après :

a) Dépannage sur place / Remorquage L'Assisteuseur organise sur place et dans les meilleurs délais le dépannage du Véhicule garanti. En cas d'impossibilité de réparation sur place, le Véhicule garanti est remorqué vers l'atelier du représentant agréé du constructeur le plus proche ou à défaut dans certains pays européens vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer la réparation.

b) Envoi des pièces de rechange à l'Etranger S'il est impossible de se les procurer sur place, l'Assisteuseur s'engage à les faire parvenir dans les plus brefs délais et à ses frais chez le réparateur.

c) Hébergement Lorsque le Véhicule garanti doit être immobilisé plus de trois (3) heures ou ne peut être réparé dans **la journée à plus de 50 km du Domicile habituel du Bénéficiaire** : le Bénéficiaire a la possibilité d'attendre sa remise en état. L'Assisteuseur organise et prend en charge son hébergement et celui de ses passagers à concurrence de trois (3) nuits et un maximum de 80 EUR TTC (petit-déjeuner compris) par nuit et par chambre. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation d) Poursuite du voyage ou retour à domicile.

d) Poursuite du voyage ou retour au Domicile Lorsque le Véhicule garanti doit être immobilisé plus de trois (3) heures ou ne peut être réparé dans la journée, et que le Bénéficiaire ne souhaite pas attendre sur place sa réparation, l'Assisteuseur organise et prend en charge, pour le Bénéficiaire et ses passagers, dans la limite du nombre autorisé sur le certificat d'immatriculation du Véhicule garanti, la poursuite du voyage, à concurrence de la distance parcourue entre le lieu de départ et le lieu d'immobilisation ou le rapatriement jusqu'au Domicile habituel (1) du Bénéficiaire selon le trajet le plus direct par : • train 1ère classe, • avion : classe économique, si le trajet en train est supérieur à huit (8) heures. • bateau 1ère classe ou équivalent,

• taxi : en cas d'immobilisation à moins de 100 km du Domicile habituel du Bénéficiaire, • tout autre moyen de transport se révélant plus approprié et disponible localement. (1) A l'Etranger, si le délai de réparation est supérieur à trois (3) nuits l'Assisteuseur pourra accorder le rapatriement en France.

Cette prestation s'étend également aux bagages : les objets de valeur restent sous la responsabilité du conducteur. Les marchandises transportées dans le Véhicule garanti pourront être acheminées ultérieurement à l'exclusion des denrées périssables et tous les objets roulants tractés de plus de 750 kilos. **Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation c) Hébergement.**



e) Récupération du véhicule réparé Les moyens de transport mentionnés à la garantie d. Poursuite du voyage ou retour au Domicile (train, taxi, avion, bateau et autres) sont mis à la disposition du Bénéficiaire ou à celle d'une personne qu'il désigne pour permettre de récupérer le Véhicule garanti. Toutefois, à l'Etranger et suivant les circonstances, l'Assisteur se réserve le droit d'organiser et prendre en charge le rapatriement du Véhicule garanti. Si le Véhicule garanti est déclaré épave, l'Assisteur ne prend pas en charge le rapatriement.

f) Frais de liaison Tous les frais de liaison entre les gares, aéroports, hôtels, domicile, et le lieu où est déposé le Véhicule garanti pour réparation, sont pris en charge par l'Assisteur.

g) Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement en cas de Panne Le Véhicule de remplacement sera délivré sous réserve que la réparation nécessite au moins trois (3) heures de main d'œuvre selon le barème constructeur. Durée maximale du prêt : **trois (3) jours**. Véhicule de prêt : Pour les véhicules particuliers et société : Clio 1.2, Twingo, Micra ou véhicule de catégorie similaire à ce véhicule. Pour les véhicules utilitaires : véhicule de 2/3 m3. Les trois (3) jours de mise à disposition d'un Véhicule de remplacement sont cumulables avec ceux que le Bénéficiaire peut par ailleurs souscrire de manière optionnelle (options Référence, Confort ou Intégral dans le cadre du contrat VEHICULE DE REMPLACEMENT AU FORFAIT).

Les conditions de mise à disposition du Véhicule de remplacement sont définies et précisées selon les modalités ci-dessous :

1. Les Véhicules de remplacement doivent être utilisés exclusivement dans les pays autorisés par le loueur courte durée et doivent être ramenés au lieu d'origine. , l'agence dans laquelle le Bénéficiaire en a pris possession. 2. Les aménagements spécifiques et microbus ne peuvent être pris en compte pour les Véhicules de remplacement. 3. Les Véhicules de remplacement seront délivrés dans les conditions d'utilisation et d'assurance du loueur courte durée fournissant le Véhicule de remplacement. Il appartient au Bénéficiaire du Véhicule de remplacement de s'informer des dites conditions, de les respecter et de prendre éventuellement à sa charge les garanties complémentaires. A défaut il devra en supporter les conséquences. 4. Les Véhicules de remplacement seront délivrés avec le plein de carburant. Ils doivent être restitués avec le plein de carburant.

5. Les Véhicules de remplacement sont fournis pour un kilométrage illimité. 6. Tous les frais annexes (carburant, amendes, franchises...) restent à la charge du Bénéficiaire.

7. Le Bénéficiaire du Véhicule de remplacement reste entièrement responsable de la durée du prêt, de l'utilisation qu'il fera des Véhicules de remplacement mis à sa disposition et de ses conséquences. Il s'engage à régler au loueur toutes les sommes dues au titre du Véhicule de remplacement, et en cas de contestations, à faire ensuite son affaire personnelle de tout recours vis-à-vis du loueur courte durée ayant délivré le Véhicule de remplacement.

7 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions légales et réglementaires applicables, sont également exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur :

•Les frais de réparations des véhicules, pièces détachées, •Les remorques d'un poids total autorisé en charge (PTAC) supérieur à 750 kg, •Les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée à la suite d'une carence d'un véhicule tracteur, •Les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateaux, les remorques de transport de véhicule, •Les véhicules destinés aux transports de marchandises pour le compte de tiers et au transport des animaux ; •Les animaux transportés ; •Les événements survenus aux catégories de véhicules thermiques suivants : plus de 4,5 t de PTC, véhicules à usage de transport de personnes à titre onéreux tels que taxis, ambulance, VTC ; voiture de location courte durée et véhicules utilisés dans toute épreuve de compétition automobile ou en essai ; •L'immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations d'entretien ou de maintenance mécanique du Véhicule garanti ; •L'immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations de maintenance de carrosserie lorsque celles-ci sont limitées à la réparation des rayures, changement des éléments amovibles de carrosserie tels que pare-chocs, boucliers, protections latérales, feux et vitres •Les frais engagés sans l'accord de l'Assisteur, ou non expressément prévus par les présentes, •Les frais non justifiés par des documents originaux, •Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet de souscription aux présentes, •Les demandes d'assistance formulées en dehors des dates de validité des garanties, •Les conséquences d'événements climatiques et catastrophes naturelles tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol, y compris les conséquences de l'orage, de la foudre et du gel, •Tout événement et tout dommage causé par un acte intentionnel ou une faute dolosive, négligence, mauvaises utilisation ou intervention d'un tiers, •Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des grèves, des émeutes, des mouvements populaires et des actes de terrorisme, •Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité, •les frais courants tels que repas ou boissons que le Bénéficiaire aurait normalement supportés pendant son déplacement ; •les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le déplacement du Bénéficiaire, •le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des présentes garanties.

De plus, ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes les conséquences : •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 ; •d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part du Bénéficiaire ; •de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de glace à un titre non-amateur ; •des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ; •d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ; •de mobilisation générale ; •de toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ; •de tout acte de sabotage ; •de toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ; •de toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernementale ; •de tous cas de force majeure.

8 - 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.

9 - RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du présent, le Bénéficiaire peut s'adresser à : AXA Partners Service Gestion Relation Clientèle 6, rue André Gide 92320 CHATILLON Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact Axax 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. Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire 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 Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte, quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

10 - PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance. Ce délai ne court : -En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteur en a eu connaissance ; -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 du Bénéficiaire contre l'Assisteur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit du Bénéficiaire décédé. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

-toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ; -tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ; -toute reconnaissance par l'Assisteur du droit à garantie du Bénéficiaire, ou toute reconnaissance de dette du Bénéficiaire envers l'Assisteur ; -tout recours à la médiation ou à la conciliation -lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure La prescription est également interrompue par : -la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ; -l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'Assisteur au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par le Bénéficiaire à l'Assisteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

11- AUTORITE DE CONTROLE



AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

12- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En qualité de co-responsable de traitement, les informations concernant les Bénéficiaires sont collectées par Diac Location, utilisées et conservées par les soins de Diac Location et de l'Assisteur 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, l'Assisteur pourra : a) Utiliser les informations du Bénéficiaire afin de fournir les services décrits dans la présente Notice d'information. En utilisant les services de l'Assisteur, le Bénéficiaire consent à ce que l'Assisteur utilise ses données à cette fins ; b) Transmettre les données personnelles du Bénéficiaire et les données relatives à son contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services de l'Assisteur, au personnel de l'Assisteur, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre du Bénéficiaire, 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 du Bénéficiaire 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 Bénéficiaire, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services de l'Assisteur 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. L'Assisteur 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, l'Assisteur 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. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, il peut s'y opposer en écrivant au : Délégué à la Protection des données AXA Partners 6, rue André Gide 92320 CHATILLON

Email : 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 Bénéficiaire à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, l'Assisteur sollicitera son consentement. Le Bénéficiaire peut revenir à tout moment sur son consentement. En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, le Bénéficiaire reconnaît que l'Assisteur peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce que l'Assisteur utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le Bénéficiaire fournit à l'Assisteur des informations sur des tiers, le Bénéficiaire s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet de l'Assisteur (voir ci-dessous). Le Bénéficiaire 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 Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur. Si le Bénéficiaire souhaite connaître les informations détenues par l'Assisteur 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 L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

13- REGLEMENT DES LITIGES

La présente Notice d'information est soumise à la loi française. Tout litige se rapportant à la présente Notice d'information 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.

ASSISTANCE / B) Notice d'information du Contrat d'assistance N° 0700045 (ci-après dénommé le « Contrat d'assistance ») souscrit par Diac Location auprès d'AXA Assistance France Assurances (ci-après désigné « l'AXA Partners », Entreprise régie par le Code des Assurances, société anonyme au capital de 24 099 560,20 euros, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 R.C.S. Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide - 92321 CHATILLON Cedex dont les opérations sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Ce produit d'assistance est destiné aux clients utilisant un véhicule électrique dans le cadre d'un Contrat Diac Location (contrat de location longue durée (LLD) ou contrat de fourniture de prestations).
NON APPLICABLE EN CAS DE SOUSCRIPTION DE LA PRESTATION D'AUTOPARTAGE OU D'UTILISATION DU VEHICULE POUR UNE ACTIVITE D'AUTOPARTAGE

ARTICLE 1 – OBJET

La présente convention a pour objet de définir les termes et conditions de mise en œuvre des garanties d'assistance accordées par AXA Assistance France Assurances (ci-dessous appelé « l'AXA Partners ») en inclusion aux contrats de Location Longue Durée Diac Location du véhicule électrique.

ARTICLE 2 – BÉNÉFICIAIRES ET VÉHICULES GARANTIS

Le locataire ainsi que tout conducteur autorisé (ci-dessous appelés « bénéficiaire ») du véhicule électrique de marque Renault bénéficie des prestations d'assistance définies ci-après ; il en est de même pour les passagers transportés à titre gratuit, dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation et à l'exclusion des auto-stoppeurs. Cette prestation est réservée aux seuls véhicules électriques immatriculés en France métropolitaine n'excédant pas 3,5 t de PTAC, désignés aux conditions particulières du contrat de Location Longue Durée tant pour un usage privé que professionnel.

ARTICLE 3 – PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE ASSISTANCE

Les services d'assistance prennent effet à la date de livraison du véhicule électrique de marque Renault et sont acquis pendant toute la durée du contrat de location longue durée Diac Location. Ils cesseront de plein droit le jour de la résiliation ou de la fin du contrat de location longue durée, et ce quelle qu'en soit la cause.

ARTICLE 4 – TERRITORIALITÉ

Les services d'assistance sont accordés au Véhicule électrique Garanti circulant dans l'un des pays de commercialisation des véhicules électriques figurant dans la liste ci-dessous :

Espagne (à l'exception de Ceuta et Melilla), Danemark, France Métropolitaine, Irlande, Monaco, Portugal, Grande-Bretagne (à l'exception de Guernesey et Jersey), Allemagne, Italie, Pays-Bas, Autriche, Belgique, Luxembourg, Suède et Suisse. Cette liste est susceptible d'être mise à jour et sera disponible auprès des membres du Réseau Renault disposant de la signalétique Renault ZE et/ou Renault Service ZE

ARTICLE 5 – FAITS GENERATEURS COUVERTS

Immobilisation du véhicule électrique garanti par un accident, un vol, un incendie, une destruction totale, une crevaison, une perte des clés (ou carte mains libres), un vol ou un bris des clés. Nous entendons par :

- **ACCIDENT** : la destruction ou la détérioration du véhicule électrique rendant impossible sa mobilité suite à : collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, tentative de vol.
- **VOL** : la disparition ou la détérioration du véhicule électrique suite à un vol immobilisant le véhicule électrique ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie.
- **INCENDIE** : la destruction ou la détérioration du véhicule électrique suite à un incendie.
- **DESTRUCTION TOTALE** : l'impossibilité technique ou économique déclarée à dire d'expert de réparer le véhicule électrique loué. • **CREVAISON** tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique) qui rend impossible l'utilisation du véhicule électrique dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le véhicule électrique sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. **Afin de bénéficier de cette garantie le véhicule électrique doit être équipé d'une roue de secours et d'un cric ou d'un kit de gonflage conforme à la réglementation en vigueur et d'un cric. • PERTE, VOL ou BRIS DES CLÉS** : le défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou Neiman du véhicule électrique. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du véhicule électrique, et que celui-ci est fermé, l'AXA Partners ne prend en charge que le déplacement du dépanneur, les autres frais restant à la charge du bénéficiaire.



ARTICLE 6 – OBLIGATION DU BÉNÉFICIAIRE ATTENTION :

L'AXA Partners met à la disposition des bénéficiaires un service de réception téléphonique disponible 24 h sur 24 depuis la France au 0 800 25 82 51 ou 08 00 50 68 55 (Numéros Verts) (depuis l'étranger : 33 1 49 65 24 07 ou 33 1 49 65 24 08). Lors de la survenance de l'incident et **avant d'engager toute dépense, le bénéficiaire doit obligatoirement appeler** l'assistant. 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'assistant 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 : il devra dans ce dernier cas prévenir l'AXA Partners dès son arrivée au garage RENAULT ZE réceptionnant le véhicule électrique. Le bénéficiaire qui fait appel à l'assistance devra indiquer lors de l'appel au service de réception :

- ses noms, prénom et adresse,
- le numéro du contrat de Location Longue Durée et l'immatriculation du véhicule électrique.

ARTICLE 7 – LES SERVICES APPORTÉS

• **Nous entendons par DOMICILE** : Lieu de résidence principal et habituel du bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France métropolitaine.

• Le coût des pièces de rechange utilisées dans le cadre de l'intervention est à la charge du locataire.
• Pour bénéficier des garanties d'assistance (exceptés pour le dépannage et le remorquage), **la réparation du véhicule électrique doit nécessiter plus de 3 heures de réparation au garage (selon le barème constructeur)**. A réception de l'appel téléphonique, et en fonction de la situation, l'assistant organise et prend en charge financièrement les prestations décrites ci-après.

- Dépannage sur place / Remorquage

Dans la mesure du possible l'AXA Partners organise sur place et dans les meilleurs délais le dépannage du véhicule électrique.

En cas d'impossibilité de réparation sur place, le véhicule électrique est remorqué vers l'atelier du représentant agréé du constructeur le plus proche ou à défaut dans certains pays européens vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer la réparation.

- **Envoi des pièces de rechange à l'étranger**. S'il est impossible de se les procurer sur place, l'assistant s'engage à les faire parvenir dans les plus brefs délais et à ses frais chez le réparateur.

- Hébergement

Lorsque le véhicule électrique doit être immobilisé plus de 3 heures ou ne peut être réparé dans la journée à plus de 50 km du domicile habituel du bénéficiaire : le bénéficiaire a la possibilité d'attendre sa remise en état. L'assistant organise et prend en charge son hébergement et celui de ses passagers à concurrence de trois nuits et un maximum de 80 EUR TTC (petit-déjeuner compris), par nuit et par chambre. L'assistant ne prend pas en charge les frais de restaurant, bar, téléphone.

- **Poursuite du voyage ou retour au domicile (cette prestation n'est pas cumulable avec l'hébergement)** Le véhicule électrique doit être immobilisé plus de 3 heures ou ne peut être réparé dans la journée, et le bénéficiaire ne souhaite pas attendre sur place sa réparation :

L'AXA Partners organise et prend en charge, pour le bénéficiaire et ses passagers, dans la limite du nombre autorisé sur le certificat d'immatriculation du véhicule électrique, la poursuite du voyage, à concurrence de la distance parcourue entre le lieu de départ et le lieu d'immobilisation ou le rapatriement jusqu'au domicile habituel (1) du bénéficiaire selon le trajet le plus direct par : • train 1ère classe, • avion : classe économique, si le trajet en train est supérieur à 8 heures. • bateau 1ère classe ou équivalent, • taxi : en cas d'immobilisation à moins de 100 km du domicile habituel du bénéficiaire, • tout autre moyen de transport se révélant plus approprié et disponible localement. Cette prestation s'étend également aux bagages ; les objets de valeur restent sous la responsabilité du conducteur. Les marchandises transportées dans le véhicule électrique pourront être acheminées ultérieurement à l'exclusion des denrées périssables et tous les objets roulants tractés de plus de 750 kilos.

(1) A l'étranger. Si le délai de réparation est supérieur à 3 nuits l'AXA Partners pourra accorder le rapatriement en France.

- Récupération du véhicule réparé

Les moyens ci-dessus mentionnés (train, taxi, avion, bateau et autres) sont mis à la disposition du locataire ou à celle d'une personne qu'il désigne pour permettre de récupérer le véhicule électrique. Toutefois, à l'étranger et suivant les circonstances, l'AXA Partners se réserve le droit d'organiser et prendre en charge le rapatriement du véhicule électrique. Si le véhicule électrique est déclaré épave, l'AXA Partners ne prend pas en charge le rapatriement.

- Frais de liaison

Tous les frais de liaison entre les gares, aéroports, hôtels, domicile, et le lieu où est déposé le véhicule électrique pour réparation, sont pris en charge par l'AXA Partners.

ARTICLE 8 – EXCLUSIONS

• L'AXA Partners ne garantit pas l'exécution des prestations en cas de : • guerre civile ou étrangère, de conflits tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc., constituant des cas de force majeure, de représailles, de restrictions à la libre circulation, de réquisition d'hommes et de matériels par les autorités, de cataclysmes naturels, d'explosions, d'actes de sabotage ou de terrorisme, de dégagements radioactifs ou de la désintégration d'un noyau d'atome. • Les dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire, conformément à l'article L 113.1 du Code des Assurances. • Les accidents provoqués volontairement par le bénéficiaire ou lorsque le bénéficiaire est sous l'emprise d'un état alcoolique supérieur au taux fixé légalement ou du fait de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement.

• Les pannes incidentelles et les pannes d'énergie

• immobilisation du véhicule électrique pour des opérations d'entretien ou de maintenance mécanique du véhicule, • immobilisation du véhicule électrique pour des opérations de maintenance de carrosserie lorsque celles-ci sont limitées à la réparation des rayures, changement des éléments amovibles de carrosserie tels que pare-chocs, boucliers, protections latérales, feux et vitres • Les événements survenus aux catégories de véhicules électriques suivants : plus de 3,5 t de PTAC, véhicules à usage de transport de personnes à titre payant tels que taxis, ambulance, voiture de location courte durée et véhicules électriques utilisés dans toute épreuve de compétition automobile ou en essai • L'assistance des remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge (PTAC) de plus de 750 kilos. • Les dépenses engagées sans accord préalable de l'AXA Partners.

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les Bénéficiaires et les services d'AXA Assistance France Assurances pourront être enregistrées. Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 7817 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention. Ces informations sont destinées à l'usage interne d'AXA Assistance France Assurances, 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 AXA Assistance 6 rue André Gide – 92320 Châtillon.

ASSISTANCE / C) Notice d'information du contrat d'assistance N° 0700085 souscrit par Diac Location, auprès d'AXA Assistance France Assurances, dénommée « AXA Partners », Entreprise régie par le Code des Assurances, Société anonyme au capital de 24 099 560,20 euros, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 et au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide 92321 Châtillon Cedex (ci-après désigné l'« Assisteur »).

Ce Contrat d'assurance (ci-après dénommé le « Contrat ») est destiné aux clients professionnels locataires d'un véhicule électrique de marque Renault en Full Purchase (couverture du châssis et la batterie de traction), dans le cadre d'un contrat de Location Longue Durée (LLD) ou d'un contrat de prestation de service souscrit auprès de Diac Location (ci-après dénommé le « Contrat Diac Location »).

NON APPLICABLE EN CAS DE SOUSCRIPTION DE LA PRESTATION D'AUTOPARTAGE OU D'UTILISATION DU VEHICULE POUR UNE ACTIVITE D'AUTOPARTAGE.



MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Lors de la survenance de l'incident et avant d'engager toute dépense, le Bénéficiaire doit obligatoirement appeler l'Assisteur, même si le Véhicule garanti n'est pas immobilisé.

L'Assisteur met à la disposition des Bénéficiaires un service d'assistance téléphonique disponible 24 h sur 24 depuis la France au **0 800 25 82 51** ou **0 800 50 68 55** (Numéros Verts) (ou depuis l'étranger : +33 1 49 65 24 07 ou +33 1 49 65 24 08). Le Bénéficiaire qui fait appel à l'assistance devra indiquer lors de l'appel au service d'assistance téléphonique : - ses nom, prénom et adresse - le numéro du Contrat Diac Location et l'immatriculation du Véhicule garanti.

Lors de la survenance de l'incident, même si le véhicule n'est pas immobilisé, et avant d'engager toute dépense, le Bénéficiaire doit obligatoirement appeler AXA Assistance.

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 d'AXA Assistance 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 : il devra dans ce dernier cas prévenir AXA Assistance au plus tard lors de l'arrivée au garage RENAULT ZE réceptionnant le véhicule électrique.

OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les termes et conditions de mise en œuvre des garanties d'assistance couvertes par AXA Assistance en inclusion et en option du Contrat Diac Location.

BÉNÉFICIAIRES ET VEHICULES GARANTIS

Cette prestation est réservée aux véhicules électriques Renault immatriculés en France métropolitaine n'excédant pas 3,5 t de PTC utilisé tant pour un usage privé que professionnel (dénommé ci-après le « Véhicule garanti »).

Le locataire du Contrat Diac Location ainsi que tout conducteur autorisé (dénommé ci-après le « Bénéficiaire ») du Véhicule de marque Renault garanti bénéficient des prestations du présent Contrat. Il en est de même pour tous les passagers transportés à titre gratuit, dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation et à l'exclusion des auto-stoppeurs.

TERRITORIALITÉ

Ces garanties sont applicables au Véhicule garanti circulant dans l'un des pays de commercialisation des véhicules électriques figurant dans la liste ci-dessous : **Espagne (à l'exception de Ceuta et Melilla), Danemark, France Métropolitaine, Irlande, Monaco, Portugal et Grande Bretagne (à l'exception de Guernesey et Jersey), Allemagne, Italie et Pays Bas, Autriche, Belgique, Luxembourg, Suède et Suisse.**

Cette liste est susceptible d'être mise à jour et sera disponible auprès des membres du Réseau Renault disposant de la signalétique Renault ZE et/ou Renault Service ZE.

PARTIE 1 : DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit :

- **ACCIDENT** : La destruction ou la détérioration du Véhicule garanti rendant impossible sa mobilité suite à : collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, tentative de vol.
- **CREVAISON** : Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique) qui rend impossible l'utilisation du Véhicule garanti dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule garanti sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette garantie le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours ou d'un kit de gonflage conforme à la réglementation en vigueur et d'un cric.
- **DESTRUCTION TOTALE** : L'impossibilité technique ou économique déclarée à dire d'expert de réparer le Véhicule garanti.
- **DOMICILE** : Le lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France métropolitaine.
- **INCENDIE** : La destruction ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un incendie.
- **PANNE** : Tout incident mécanique imprévisible reconnu par le constructeur, entraînant l'immobilisation du Véhicule garanti et n'impliquant pas la responsabilité du Bénéficiaire.
- **PANNE D'ENERGIE** : La panne de batterie de traction totalement déchargée ou faiblement chargée.
- **PERTE, VOL ou BRIS DES CLES** : Le défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou Neiman du Véhicule garanti. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule garanti, et que celui-ci est fermé, AXA Assistance ne prend en charge que le déplacement du dépanneur, les autres frais restant à la charge du Bénéficiaire.
- **VOL** : La disparition ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un vol immobilisant le Véhicule garanti ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie.

PARTIE 2 : DESCRIPTION DES GARANTIES

Dans le présent Contrat se compose de deux types de garantie : les garanties de base incluses avec le Contrat Diac Location appelées « garanties incluses » ainsi qu'une « garantie optionnelle » que le locataire du Contrat Diac Location peut choisir de souscrire afin de bénéficier de prestation plus étendue, qui se cumule aux garanties incluses.

CHAPITRE 1 : GARANTIES D'ASSISTANCE INCLUSES

La mise en œuvre de l'assistance se fera uniquement après demande par le Bénéficiaire auprès d'AXA Assistance, dont les modalités sont définies à l'article « MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES » ci-dessus.

. Le coût des pièces de rechange utilisées dans le cadre de l'intervention est à la charge du locataire.

. Pour bénéficier des garanties d'assistance (exceptés pour le dépannage et le remorquage), la réparation du Véhicule garanti doit nécessiter plus de trois (3) heures de réparation au garage (selon le barème constructeur).

. A réception de l'appel téléphonique, et en fonction de la situation, AXA Assistance organise et prend en charge financièrement les prestations décrites ci-après.

Les faits générateurs couverts sont les suivants : Accident, Crevaison, Destruction totale, Incendie, Panne, Panne d'énergie, Perte, vol ou bris des clés et Vol.

1.1 Dépannage sur place / Remorquage

Lorsque le possible AXA Assistance organise sur place et dans les meilleurs délais le dépannage du Véhicule garanti. En cas d'impossibilité de réparation sur place, le Véhicule garanti est remorqué vers l'atelier du représentant agréé du constructeur le plus proche ou à défaut dans certains pays européens vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer la réparation.

1.2 Envoi des pièces de rechange à l'étranger

S'il est impossible de se procurer sur place les pièces de rechange du Véhicule garanti, AXA Assistance s'engage à les faire parvenir dans les plus brefs délais et à ses frais chez le réparateur.

1.3 Attente pour réparation (Hébergement)

Lorsque le Véhicule garanti doit être immobilisé plus de trois (3) heures ou ne peut être réparé dans la journée à plus de 50 km du Domicile habituel du Bénéficiaire : le Bénéficiaire a la possibilité d'attendre sa remise en état.

AXA Assistance organise et prend en charge l'hébergement du Bénéficiaire et celui de ses passagers à concurrence de trois (3) nuits et un maximum de 80 EUR TTC (petit-déjeuner compris), par nuit et par chambre.

AXA Assistance ne prend pas en charge les frais de restaurant, bar, téléphone.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation 1.4. « Poursuite du voyage ou retour au Domicile ».

1.4 Poursuite du voyage ou retour au Domicile

Si le Véhicule garanti doit être immobilisé plus de trois (3) heures ou ne peut être réparé dans la journée, et que le Bénéficiaire ne souhaite pas attendre sur place



sa réparation :

AXA Assistance organise et prend en charge, pour le Bénéficiaire et ses passagers, la poursuite du voyage, à concurrence de la distance parcourue entre le lieu de départ et le lieu d'immobilisation ou le rapatriement jusqu'au Domicile habituel du Bénéficiaire selon le trajet le plus direct par : train 1re classe, avion classe économique (si le trajet en train est supérieur à huit (8) heures), bateau 1re classe ou équivalent, taxi (en cas d'immobilisation à moins de 100 km du Domicile habituel du Bénéficiaire) ou tout autre moyen de transport se révélant plus approprié et disponible localement.

A l'étranger, si le délai de réparation est supérieur à trois (3) nuits, AXA Assistance pourra accorder le rapatriement du Bénéficiaire et des passagers en France.

Cette prestation s'étend également aux bagages ; les objets de valeur restent sous la responsabilité du conducteur. Les marchandises transportées dans le Véhicule garanti pourront être acheminées ultérieurement à l'exclusion des denrées périssables et tous les objets roulants tractés de plus de 750 kilos.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation 1.3. « Hébergement ».

1.5 Récupération du véhicule réparé

Après une mise en œuvre de la prestation « Poursuite du voyage ou retour à domicile », les moyens ci-dessus mentionnés (train, avion, bateau, taxi, et autres moyens de transport plus approprié et disponible localement) sont mis à la disposition du locataire ou à celle d'une personne qu'il désigne pour permettre de récupérer le Véhicule garanti, sous réserve des disponibilités locales.

Toutefois, à l'étranger et suivant les circonstances, AXA Assistance se réserve le droit d'organiser et prendre en charge le rapatriement du Véhicule garanti.

Si le Véhicule garanti est déclaré épave, AXA Assistance ne prendra pas en charge le rapatriement.

1.6 Frais de liaison

Tous les frais de liaison entre les gares, aéroports, hôtels, Domicile, et le lieu où est déposé le Véhicule garanti pour réparation, sont pris en charge par AXA Assistance.

1.7 Véhicule de remplacement

AXA Assistance met à la disposition du Bénéficiaire en cas de Panne du Véhicule garanti, un véhicule thermique de remplacement de catégorie B dans la limite de trois (3) jours.

CHAPITRE 2. CONDITIONS ET MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU VEHICULE DE REMPLACEMENT

- Les Véhicules de remplacement doivent être utilisés exclusivement dans les pays autorisés par le loueur courte durée et doivent être ramenés au lieu d'origine.
- Les aménagements spécifiques et microbus ne peuvent être pris en compte pour les Véhicules de remplacement.
- Les Véhicules de remplacement seront délivrés dans les conditions d'utilisation et d'assurance du loueur courte durée fournissant ce véhicule. Il appartient au Bénéficiaire du Véhicule de remplacement de s'informer des dites conditions, de les respecter et de prendre éventuellement à sa charge les garanties complémentaires. A défaut il devra en supporter les conséquences.
- Les Véhicules de remplacement seront délivrés avec le plein de carburant. Ils doivent être restitués avec le plein de carburant.
- Les Véhicules de remplacement sont fournis pour un kilométrage illimité.
- Tous les frais annexes (carburant, amendes...) restent à la charge du Bénéficiaire.
- Le Bénéficiaire du Véhicule de remplacement reste entièrement responsable de la durée du prêt, de l'utilisation qu'il fera des véhicules mis à sa disposition au titre du Véhicule de remplacement, et de ses conséquences.
- Le Bénéficiaire s'engage à régler au loueur toutes les sommes dues au titre du Véhicule de remplacement, et en cas de contestations, à faire ensuite son affaire personnelle de tout recours vis-à-vis du loueur courte durée ayant délivré le Véhicule de remplacement.
- Le Véhicule de remplacement devra impérativement être restitué à l'agence de location de départ.
- Les frais annexes, tels : l'assurance complémentaire, le péage, ou le carburant restent à la charge du Bénéficiaire.
- Suite à la réforme du Forfait Post-Stationnement (FPS), le loueur courte durée se réserve la possibilité de prélever les empreintes de la carte de paiement du Bénéficiaire afin de recouvrer les éventuelles amendes de stationnement du Véhicule de remplacement dont le Bénéficiaire aurait fait l'objet.

Facturation des prestations supplémentaires

Dans le cas où le Bénéficiaire conserverait l'usage du Véhicule de remplacement pour une durée supérieure à la durée maximum de prêt prévue au titre du présent Contrat, du Contrat Diac Location et/ou en cas de suppléments non compris dans le prix de la prestation (carburant, franchise non rachetable, dégradations sous la responsabilité du Bénéficiaire, frais d'abandon en cas de restitution du Véhicule de remplacement dans une agence différente de celle où il a été mis à disposition, surcoût pour co-conducteur ou jeune conducteur, frais de prise en charge aéroport ou gare, équipements demandés par le Bénéficiaire à la livraison du Véhicule de remplacement, nettoyage du véhicule si l'état à sa restitution le nécessite, surclassement en catégorie supérieure, ou tous autres frais) le nombre de jours supplémentaires ainsi que ces autres frais supplémentaires seront facturés selon le tarif en vigueur à la date dudit prêt, distinctement des autres sommes dues à Diac Location.

CHAPITRE 3 : EXCLUSIONS

Outre les exclusions légales et réglementaires applicables, 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 successives liées à la même cause et résultant de négligence du fait du Bénéficiaire ;
 - Immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations d'entretien ou de maintenance mécanique du Véhicule garanti ;
 - Immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations de maintenance de carrosserie lorsque celles-ci sont limitées à la réparation des rayures, changement des éléments amovibles de carrosserie tels que pare-chocs, boucliers, protections latérales, feux et vitres ;
 - Les événements survenus aux catégories de Véhicule garanti suivants : plus de 3,5 t de PTC, véhicules électriques à usage de transport de personnes à titre payant tels que taxis, ambulance, voiture de location courte durée et Véhicule garanti utilisés dans toute épreuve de compétition automobile ou en essai ;
 - L'assistance des remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge (PTAC) de plus de 750 kilos ;
 - Les dépenses engagées sans accord préalable d'AXA Assistance ;
 - Les marchandises et animaux transportés ;
 - Les frais non justifiés par des documents originaux ;
 - Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet du Contrat ;
 - Tout dommage provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ;
 - Tous accidents provoqués volontairement par le Bénéficiaire ;
 - Les demandes d'assistance formulées en dehors des dates de validité des garanties du Contrat ;
 - Les conséquences d'événements climatiques et catastrophes naturelles tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol, y compris les conséquences de l'orage, de la foudre et du gel ;
 - Tout événement et tout dommage causé par un acte intentionnel ou une faute dolosive, négligence, mauvaises utilisation ou intervention d'un tiers ;
 - Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des grèves, des émeutes, des mouvements populaires et des actes de terrorisme ;
 - Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
 - Les frais courants tels que repas ou boissons que le Bénéficiaire aurait normalement supportés pendant son déplacement ;
 - Les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le déplacement du Bénéficiaire ;
 - Le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des présentes garanties.
- De plus, 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 :
- 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 la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de glace à un titre non-amateur ;
 - Des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ;
 - D'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;



De la mobilisation générale ;
De toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités compétentes ;
De tout acte de sabotage ;
De toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ;
De toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental ;
De tous les cas de force majeure.

PARTIE 3 : VIE DU CONTRAT

3.1. Prise d'effet et durée des garanties

Garanties incluses (prestations d'assistance du Chapitre 1)

Les garanties d'assistance incluses prennent effet à la date de livraison du Véhicule garanti et sont acquises pendant toute la durée du Contrat Diac Location.

3.2. Subrogation

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, Bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au Contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du Contrat.

3.3. Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstance ou conséquences du sinistre) connus du Bénéficiaire l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du Contrat.

3.4. Réclamations et différends

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du présent, le Bénéficiaire peut s'adresser à : **AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON.** Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact.

AXA Assistance 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.

Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire 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.

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte, quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

3.5. Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance. Ce délai ne court :

En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où AXA Assistance en a eu connaissance ;

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 du Bénéficiaire contre AXA Assistance a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les Accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit du Bénéficiaire décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;

tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;

toute reconnaissance par AXA Assistance du droit à garantie du Bénéficiaire, ou toute reconnaissance de dette du Bénéficiaire envers AXA Assistance ;

tout recours à la médiation ou à la conciliation

lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La prescription est également interrompue par :

la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;

l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par AXA Assistance au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par le Bénéficiaire à AXA Assistance en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

3.6. Protection des données personnelles

Conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, les informations concernant les Bénéficiaires sont collectées, utilisées et conservées par les soins de Diac Location et d'AXA Assistance relativement à leur périmètre respectif.

Diac Location est en charge de la distribution et de la souscription du Contrat en tant que responsable de traitement, et de la gestion du Contrat en tant que sous-traitant d'AXA Assistance. L'exécution du Contrat est mise en œuvre par AXA Assistance en tant que responsable de traitement.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

Utiliser les informations du Bénéficiaire afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, le Bénéficiaire consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;

Transmettre les données personnelles du Bénéficiaire et les données relatives à son contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre du Bénéficiaire, 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

Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques du Bénéficiaire dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;

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 ;

Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien du Bénéficiaire, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ;

Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients ;

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 Assistance est soumise 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 Assistance 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. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, il peut s'y opposer en écrivant au : **Délégué à la Protection des données - AXA Assistance -6, rue André Gide - 92320 CHATILLON.** Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com.

Pour toute utilisation des données personnelles du Bénéficiaire à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera son consentement. Le Bénéficiaire peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, le Bénéficiaire reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le Bénéficiaire fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, le Bénéficiaire



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 Assistance (voir ci-dessous).

Le Bénéficiaire 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 Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le Bénéficiaire souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance 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 Assistance - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon**. Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com.

L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

3.7. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française.

Tout litige se rapportant au Contrat 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.

3.8. Autorité de contrôle

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

ASSISTANCE / D - Notice d'information du contrat d'assistance N° 0700070 souscrit par Diac Location, auprès d'AXA Assistance France Assurances, ci-après dénommée « AXA Assistance », Entreprise régie par le Code des Assurances, Société anonyme au capital de 24.099.560,20 euros, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 et au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide 92321 Châtillon Cedex (ci-après désigné l' « Assisteur »).
Ce produit d'assistance (ci-après dénommé le « Contrat ») est destiné aux clients utilisant un véhicule thermique dans le cadre d'un contrat Diac Location (contrat de Location Longue Durée (LLD) ou contrat de fourniture de prestations, ci-après dénommé le « Contrat Diac Location ») et ayant souscrit la prestation optionnelle d'autopartage ou ayant une activité d'autopartage.

MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Lors de la survenance d'un incident et avant d'engager toute dépense, le Bénéficiaire doit obligatoirement appeler l'Assisteur. L'Assisteur met à la disposition des Bénéficiaires un service d'assistance téléphonique disponible 24 h sur 24 depuis la France au 0 800 25 82 51 ou 0 800 50 68 55 (Numéros Verts) (depuis l'étranger : 33 1 49 65 24 07 ou 33 1 49 65 24 08). Le Bénéficiaire qui fait appel à l'assistance devra indiquer lors de l'appel au service d'assistance téléphonique : - ses nom, prénom et adresse, - le numéro du Contrat (0700070), le numéro du Contrat Diac Location et l'immatriculation du Véhicule garanti. A réception de l'appel téléphonique, et en fonction de la situation, l'Assisteur organise et prend en charge financièrement les garanties couvertes par le Contrat. 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, les frais de remorquage sur autoroute ou voies assimilées : il devra dans ce dernier cas prévenir l'Assisteur dès son arrivée au garage réceptionnant le Véhicule garanti.

1 – OBJET

La présente notice d'information a pour objet de définir les termes et conditions de mise en œuvre des garanties d'assistance accordées par l'Assisteur au souscripteur du Contrat Diac Location qui a opté pour la prestation d'autopartage ou qui a une activité d'autopartage avec le Véhicule garanti.

2 – BÉNÉFICIAIRES et VEHICULES GARANTIS

Est garanti au titre du Contrat et dénommé ci-après « Véhicule garanti », le véhicule thermique n'excédant pas 4,5 t de PTC, immatriculé en France métropolitaine, utilisé pour un usage privé et/ou professionnel, précisément désigné aux conditions particulières du Contrat Diac Location.

Les bénéficiaires des garanties du Contrat (ci-après dénommé(s) le(s) « Bénéficiaire(s) ») sont :

- le souscripteur du Contrat Diac Location,
- tout conducteur du Véhicule garanti, autorisé par le souscripteur du Contrat Diac Location,
- tous les passagers transportés dans le Véhicule garanti à titre gratuit, dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation de celui-ci, et à l'exclusion des auto-stoppeurs.

3- PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE ASSISTANCE

Les garanties d'assistance prennent effet à la date de livraison du Véhicule garanti et sont acquises pendant toute la durée du Contrat Diac Location. Elles cesseront de plein droit le jour de la résiliation ou de la fin du Contrat de Diac location, et ce quelle qu'en soit la cause.

4 - TERRITORIALITÉ

Les garanties d'assistance sont accordées aux Véhicules garantis et aux Bénéficiaires circulant dans l'ensemble des pays validés de la Carte internationale d'assurances (carte verte) du Véhicule garanti. Il faut entendre par : •Domicile : le lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire, situé en France métropolitaine, figurant comme domicile sur sa déclaration d'impôts sur le revenu. •Etranger : tous les pays (hors France métropolitaine) listés et validés sur la Carte internationale d'assurance automobile.

5- FAITS GENERATEURS COUVERTS

Le présent Contrat couvre l'immobilisation du Véhicule garanti lorsque survient l'un des faits générateurs suivants :

- Accident : toute destruction ou détérioration du Véhicule garanti rendant impossible sa mobilité suite à une collision, un choc contre un corps fixe ou mobile, un versement, une sortie de route ou une tentative de vol.
- Crevaisson : tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique) qui rend impossible l'utilisation du Véhicule garanti dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule garanti sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette garantie, le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours et d'un cric ou d'un kit de gonflage conforme à la réglementation en vigueur (sauf véhicule roulant au GPL).
- Destruction totale : l'impossibilité technique ou économique déclarée à dire d'expert de réparer le Véhicule garanti.
- Erreur de carburant : le remplissage accidentel et involontaire du réservoir avec un carburant inapproprié au type du Véhicule garanti.
- Incendie : la destruction ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un incendie.
- Panne : toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique d'un ou plusieurs organes du Véhicule garanti rendant son utilisation impossible dans des conditions normales de sécurité et n'impliquant pas la responsabilité du Bénéficiaire.
- Panne de carburant : tout défaut de carburant du Véhicule garanti, entraîné par un dysfonctionnement de sa jauge de carburant.
- Perte, Vol ou Bris des clés (ou carte mains libres) : le défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou Neiman du Véhicule garanti. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule garanti, et que celui-ci est fermé, l'Assisteur ne prend en charge que le déplacement du dépanneur, les autres frais restant à la charge du Bénéficiaire.
- Vol : la disparition ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un vol ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes.

6- GARANTIES :

6.1. Conditions de mise en œuvre de la garantie

Pour bénéficier des garanties d'assistance (excepté pour la garantie Dépannage sur place/Remorquage), la réparation du Véhicule garanti doit nécessiter plus de trois (3) heures de réparation au garage (selon le barème constructeur).

6.2. Description des garanties

-Dépannage sur place/Remorquage



L'Assisteur organise le dépannage du Véhicule garanti, sur place et dans les meilleurs délais. En cas d'impossibilité de réparation sur place, le Véhicule garanti est remorqué vers l'atelier du représentant du constructeur agréé le plus proche, ou à défaut, pour certains pays européens, vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer la réparation.

-Envoi des pièces de rechange à l'Etranger

S'il est impossible de se procurer des pièces de rechange sur place à l'Etranger, l'Assisteur s'engage à les faire parvenir dans les plus brefs délais, et à ses frais, chez le réparateur où est situé le Véhicule garanti.

-Frais d'hébergement

Lorsque le Véhicule garanti doit être immobilisé plus de trois (3) heures ou ne peut être réparé dans la journée à plus de 50 km du Domicile du Bénéficiaire conducteur : les Bénéficiaires ont la possibilité d'attendre la remise en état du Véhicule garanti. L'Assisteur organise et prend en charge les frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) des Bénéficiaires à concurrence de trois (3) nuits, dans la limite de 80 EUR TTC par nuit et par Bénéficiaire.

La présente garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Poursuite du voyage ou retour au Domicile ».

-Poursuite du voyage ou retour au Domicile

Le Véhicule garanti doit être immobilisé plus de trois (3) heures ou ne peut être réparé dans la journée, et les Bénéficiaires ne souhaitent pas attendre sur place sa réparation : L'Assisteur organise et prend en charge, pour les Bénéficiaires la poursuite du voyage, à concurrence de la distance parcourue entre le lieu de départ et le lieu d'immobilisation ou le rapatriement jusqu'au Domicile du Bénéficiaire selon le trajet le plus direct, effectué par :

• train 1ère classe, • avion : classe économique, si le trajet en train est supérieur à huit (8) heures, • bateau 1ère classe ou équivalent, • taxi : en cas d'immobilisation à moins de 100 km du Domicile du Bénéficiaire, • tout autre moyen de transport se révélant plus approprié et disponible localement.

A l'Etranger, si le délai de réparation est supérieur à trois (3) nuits, l'Assisteur pourra accorder le rapatriement des Bénéficiaires en France. Cette prestation s'étend également aux bagages, les marchandises transportées dans le Véhicule garanti pourront être acheminées ultérieurement à l'exclusion des denrées périssables et tous les objets roulants tractés de plus de 750 kilos. Les objets de valeur restent sous la seule responsabilité du conducteur. La présente garantie n'est pas cumulable avec la garantie «Frais d'hébergement ».

-Récupération du Véhicule garanti réparé

Une fois les réparations effectuées sur le Véhicule garanti, l'Assisteur met à disposition d'un Bénéficiaire ou à celle d'une personne désignée par le conducteur, un titre de transport (en train, en taxi, en avion, en bateau et autres transport) pour permettre à cette personne de récupérer le Véhicule garanti. Toutefois, à l'Etranger et suivant les circonstances, l'Assisteur se réserve le droit d'organiser et prendre en charge le rapatriement du Véhicule garanti. Si le Véhicule garanti est déclaré comme « épave », l'Assisteur ne prend pas en charge le rapatriement.

-Frais de liaison

Tous les frais de liaison entre les gares, aéroports, hôtels, Domicile, et le lieu où est déposé le Véhicule garanti pour réparation, sont pris en charge par l'Assisteur.

7 - EXCLUSIONS

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

•Les frais de réparations de Véhicule garanti, ainsi que toutes les pièces détachées ; •Les remorques d'un poids total autorisé en charge (PTAC) supérieur à 750 kg ; •Les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée à la suite d'une carence d'un Véhicule garanti tracteur ; •Les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateaux, les remorques de transport de véhicule ; •Les véhicules destinés aux transports d'animaux ou de marchandises pour le compte de tiers ; •Les animaux transportés ; •Les événements survenus aux catégories de véhicules thermiques suivants : plus de 4,5 t de PTC, véhicules à usage de transport de personnes à titre onéreux tels que : taxis, ambulance, VTC, et véhicules de location courte durée ; •L'immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations d'entretien ou de maintenance mécanique de celui-ci ; •L'immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations de maintenance de carrosserie lorsque celles-ci sont limitées à la réparation des rayures, changement des éléments amovibles de carrosserie tels que pare-chocs, boucliers, protections latérales, feux et vitres ; •Les frais courants tels que repas ou boissons qu'un Bénéficiaire aurait normalement supporté pendant son déplacement ; •Les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le déplacement d'un Bénéficiaire, •Le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des garanties de ce contrat ; •Les frais engagés sans l'accord de l'Assisteur, ou non expressément prévus par le Contrat ; •Les frais non justifiés par des documents originaux ; •Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet de souscription au Contrat ; •Les demandes d'assistance formulées en dehors des dates de validité des garanties ; •Les conséquences d'événements climatiques et catastrophes naturelles tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol, y compris les conséquences de l'orage, de la foudre et du gel ; •Tout événement et tout dommage causé par un acte intentionnel ou une faute dolosive, négligence, mauvaises utilisation ou intervention d'un tiers ; •Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des grèves, des émeutes, des mouvements populaires et des actes de terrorisme ; •Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité. De plus, ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes conséquences : •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 ; •d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part du Bénéficiaire ; •de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de glace à un titre non-amateur ; •des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ; •d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ; •la mobilisation générale ; •toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ; •tout acte de sabotage ; •toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ; •toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernementale ; •tous les cas de force majeure.

8. SUBROGATION

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

9 - RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du présent, le Bénéficiaire peut s'adresser à : AXA Partners Service Gestion Relation Clientèle 6, rue André Gide 92320 CHATILLON Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

L'Assisteur 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. Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire 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

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte, quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

10 - PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance. Ce délai ne court :

-En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteur en a eu connaissance ;

-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 du Bénéficiaire contre l'Assisteur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit du Bénéficiaire décédé. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :



- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
 - tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
 - toute reconnaissance par l'Assisteur du droit à garantie du Bénéficiaire, ou toute reconnaissance de dette du Bénéficiaire envers l'Assisteur ;
 - tout recours à la médiation ou à la conciliation ;
 - lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure ;
- La prescription est également interrompue par :
- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
 - l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'Assisteur au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par le Bénéficiaire à l'Assisteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.
- Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

11- AUTORITE DE CONTROLE

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest-CS 92459-75436 Paris Cedex 09.

12- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En qualité de co-responsable de traitement, et conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, les informations concernant les Bénéficiaires sont collectées, utilisées et conservées par les soins de Diac Location et de l'Assisteur relativement à leur périmètre respectif. Conformément à leur politique de protection des données personnelles, la souscription, la passation et la gestion du présent contrat est effectuée par Diac Location tandis que l'exécution du présent contrat est effectuée par l'Assisteur.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, l'Assisteur pourra :

- Utiliser les informations du Bénéficiaire afin de fournir les services décrits dans la présente Notice d'information. En utilisant les services de l'Assisteur, le Bénéficiaire consent à ce que l'Assisteur utilise ses données à cette fin ;
- Transmettre les données personnelles du Bénéficiaire et les données relatives à son contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services de l'Assisteur, au personnel de l'Assisteur, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre du Bénéficiaire, 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 ;
- Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques du Bénéficiaire dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- 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 ;
- Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien du Bénéficiaire, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ;
- Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services de l'Assisteur et autres communications relatives au service clients ;
- 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. L'Assisteur 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, l'Assisteur 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. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, il peut s'y opposer en écrivant au : Délégué à la Protection des données AXA Partners 6, rue André Gide 92320 CHATILLON Email : 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 Bénéficiaire à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, l'Assisteur sollicitera son consentement. Le Bénéficiaire peut revenir à tout moment sur son consentement. En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, le Bénéficiaire reconnaît que l'Assisteur peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce que l'Assisteur utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le Bénéficiaire fournit à l'Assisteur des informations sur des tiers, le Bénéficiaire s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet de l'Assisteur (voir ci-dessous). Le Bénéficiaire 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 Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur. Si le Bénéficiaire souhaite connaître les informations détenues par l'Assisteur 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 L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

13. REGLEMENT DES LITIGES

La présente Notice d'information est soumise à la loi française.

Tout litige se rapportant à la présente Notice d'information 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.

ASSISTANCE / E Notice d'information du Contrat d'assistance N° 0700069 (ci-après dénommé le « Contrat d'assistance ») souscrit par Diac Location auprès d'AXA Assistance France Assurances (ci-après désigné « l'assisteur », Entreprise régie par le Code des Assurances, société anonyme au capital de 24 099 560,20 euros, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 R.C.S. Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide - 92321 CHATILLON Cedex dont les opérations sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Ce produit d'assurance est destiné aux clients utilisant un véhicule électrique utilisé dans le cadre d'un contrat Diac Location (contrat de location longue durée et contrat de fourniture de prestations) et ayant souscrit la prestation optionnelle d'auto-partage.

PRESTATION APPLICABLE AUX CLIENTS AYANT SOUSCRIT LA PRESTATION D'AUTOPARTAGE, EN COMPLEMENT DE L'ASSISTANCE PREVUE EN ANNEXE ASSISTANCE/A

MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Lors de la survenance de l'incident et avant d'engager toute dépense, le Bénéficiaire doit obligatoirement appeler l'Assisteur.

L'Assisteur met à la disposition des Bénéficiaires un service d'assistance téléphonique disponible 24 h sur 24 depuis la France au 0 800 25 82 51 ou 08 00 50 68 55 (Numéros Verts) (depuis l'étranger : 33 1 49 65 24 08 ou 33 1 49 65 24 07)

Le Bénéficiaire qui fait appel à l'assistance devra indiquer lors de l'appel au service d'assistance téléphonique :

- les nom, prénom et adresse du Bénéficiaire
- le numéro du contrat de Diac location et l'immatriculation du Véhicule garanti.

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, les frais de remorquage sur autoroute ou voies assimilées : il devra dans ce dernier cas prévenir l'Assisteur dès son arrivée au garage RENAULT ZE réceptionnant le véhicule électrique.

1 – OBJET

La présente notice d'information a pour objet de définir les termes et conditions de mise en œuvre des garanties d'assistance accordées par AXA Assistance France Assurances (ci-dessous appelé « l'Assisteur/Assureur») si le titulaire du contrat Diac Location (contrat location longue durée et contrat de fourniture de prestations) a opté pour la prestation d'auto-partage.

2 – BÉNÉFICIAIRES ET VÉHICULES GARANTIS



Le titulaire du contrat Diac location qui a souscrit l'option d'autopartage ainsi que tout conducteur autorisé (ci-dessous appelé « Bénéficiaire ») du véhicule électrique bénéficie des garanties d'assistance définies ci-après il en est de même pour les passagers transportés à titre gratuit, dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation et à l'exclusion des auto-stoppeurs. Il faut entendre par Domicile : lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France métropolitaine.

Cette garantie d'assistance est réservée aux seuls véhicules électriques immatriculés en France métropolitaine n'excédant pas 4,5 t de PTC, désignés aux conditions particulières du contrat de Diac location tant pour un usage privé que professionnel (ci-dessous appelé « Véhicule garanti »).

3- PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE ASSISTANCE

Les garanties d'assistance prennent effet à la date de livraison du Véhicule garanti et sont acquises pendant toute la durée du contrat de Diac Location. Elles cesseront de plein droit le jour de la résiliation ou de la fin du contrat de Diac location, et ce quelle qu'en soit la cause.

4 - TERRITORIALITÉ

Les services d'assistance sont accordés au Véhicule garanti circulant dans l'un des pays de commercialisation des véhicules électriques figurant dans la liste ci-dessous : Espagne (à l'exception de Ceuta et Melilla), Danemark, France Métropolitaine, Irlande, Monaco, Portugal et Grande Bretagne (à l'exception de Guernesey et Jersey), Allemagne, Italie et Pays Bas, Autriche, Belgique, Luxembourg, Suède et Suisse. Cette liste est susceptible d'être mise à jour et sera disponible auprès des membres du Réseau Renault disposant de la signalétique Renault ZE et/ou Renault Service ZE. Dans la présente notice d'information, nous entendons par « Etranger », tous les pays validés de la carte internationale d'assurance (hors France métropolitaine).

5- FAITS GENERATEURS COUVERTS

Immobilisation du Véhicule garanti par un accident, une crevaison, une destruction totale, un incendie, une perte des clés (ou carte mains libres), un vol ou un bris des clés, un vol. Nous entendons par :

- Accident : la destruction ou la détérioration du Véhicule garanti rendant impossible sa mobilité suite à : collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, tentative de vol.
- Crevaison : tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement d'un pneumatique) qui rend impossible l'utilisation du Véhicule garanti dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule garanti sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette garantie le Véhicule garanti doit être équipé d'une roue de secours et d'un cric ou d'un kit de gonflage conforme à la réglementation en vigueur.
- Destruction totale : l'impossibilité technique ou économique déclarée à dire d'expert de réparer le Véhicule garanti.
- Incendie : la destruction ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un incendie.
- Perte, Vol ou Bris des clés : le défaut de clés égarées, le défaut de clés consécutif à un vol, le bris des clés dans la serrure ou Neiman du Véhicule garanti. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule garanti, et que celui-ci est fermé, l'Assisteur ne prend en charge que le déplacement du dépanneur, les autres frais restant à la charge du Bénéficiaire.
- Vol : la disparition ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un vol immobilisant le Véhicule garanti ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie.

6 - GARANTIES

- Conditions de garantie

Pour bénéficier des garanties d'assistance (excepté pour la garantie Dépannage sur place/Remorquage), la réparation du Véhicule garanti doit nécessiter plus de 3 heures de réparation au garage (selon le barème constructeur).

A réception de l'appel téléphonique, et en fonction de la situation, l'Assisteur organise et prend en charge financièrement les prestations décrites ci-après.

- Dépannage sur place / Remorquage

L'Assisteur organise sur place et dans les meilleurs délais le dépannage du Véhicule garanti.

En cas d'impossibilité de réparation sur place, le Véhicule garanti est remorqué vers l'atelier représentant agréé du constructeur le plus proche ou à défaut dans certains pays européens vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer la réparation.

- **Envoi des pièces de rechange à l'Etranger.** S'il est impossible de se les procurer sur place, l'Assisteur s'engage à les faire parvenir dans les plus brefs délais et à ses frais chez le réparateur.

- Hébergement

Lorsque le Véhicule garanti doit être immobilisé plus de 3 heures ou ne peut être réparé dans la journée à plus de 50 km du Domicile habituel du Bénéficiaire : le Bénéficiaire a la possibilité d'attendre sa remise en état.

L'Assisteur organise et prend en charge son hébergement et celui de ses passagers à concurrence de trois nuits et un maximum de 80 EUR TTC (petit-déjeuner compris), par nuit et par chambre.

- Poursuite du voyage ou retour au Domicile (cette prestation n'est pas cumulable avec l'hébergement)

Le Véhicule garanti doit être immobilisé plus de 3 heures ou ne peut être réparé dans la journée, et le Bénéficiaire ne souhaite pas attendre sur place sa réparation :

L'Assisteur organise et prend en charge, pour le Bénéficiaire et ses passagers, dans la limite du nombre autorisé sur le certificat d'immatriculation du Véhicule garanti, la poursuite du voyage, à concurrence de la distance parcourue entre le lieu de départ et le lieu d'immobilisation ou le rapatriement jusqu'au Domicile habituel (1) du Bénéficiaire selon le trajet le plus direct par :

- train 1^{ère} classe, • avion : classe économique, si le trajet en train est supérieur à 8 heures.
- bateau 1^{ère} classe ou équivalent,
- taxi : en cas d'immobilisation à moins de 100 km du Domicile habituel du Bénéficiaire,
- tout autre moyen de transport se révélant plus approprié et disponible localement.

Cette prestation s'étend également aux bagages ; les objets de valeur restent sous la responsabilité du conducteur. Les marchandises transportées dans le Véhicule garanti pourront être acheminées ultérieurement à l'exclusion des denrées périssables et tous les objets roulants tractés de plus de 750 kilos.

(1) A l'Etranger, si le délai de réparation est supérieur à 3 nuits l'Assisteur pourra accorder le rapatriement en France.

- Récupération du véhicule réparé

Les moyens ci-dessus mentionnés (train, taxi, avion, bateau et autres) sont mis à la disposition du Bénéficiaire ou à celle d'une personne qu'il désigne pour permettre de récupérer le Véhicule garanti. Toutefois, à l'Etranger et suivant les circonstances, l'Assisteur se réserve le droit d'organiser et prendre en charge le rapatriement du Véhicule garanti. Si le Véhicule garanti est déclaré épave, l'Assisteur ne prend pas en charge le rapatriement.

- Frais de liaison

Tous les frais de liaison entre les gares, aéroports, hôtels, domicile, et le lieu où est déposé le Véhicule garanti pour réparation, sont pris en charge par l'Assisteur.

7 - EXCLUSIONS

Les exclusions communes sont applicables, en outre, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

Les frais de réparations des véhicules, pièces détachées,

Les remorques d'un poids total autorisé en charge (PTAC) supérieur à 750 kg,

Les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée à la suite d'une carence d'un véhicule tracteur,

Les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateaux, les remorques de transport de véhicule,

Les véhicules destinés aux transports de marchandises pour le compte de tiers et au transport des animaux ;

Les animaux transportés ;



Les événements survenus aux catégories de véhicules thermiques suivants : plus de 4,5 t de PTC, véhicules à usage de transport de personnes à titre onéreux tels que taxis, ambulance, VTC ;

L'immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations d'entretien ou de maintenance mécanique du véhicule ;

L'immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations de maintenance de carrosserie lorsque celles-ci sont limitées à la réparation des rayures, changement des éléments amovibles de carrosserie tels que pare-chocs, boucliers, protections latérales, feux et vitres

Les frais engagés sans l'accord d'AXA Assistance, ou non expressément prévus par les présentes,

Les frais non justifiés par des documents originaux,

Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet de souscription aux présentes,

Les demandes d'assistance formulées en dehors des dates de validité des garanties,

Les conséquences d'événements climatiques et catastrophes naturelles tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol, y compris les conséquences de l'orage, de la foudre et du gel,

Tout événement et tout dommage causé par un acte intentionnel ou une faute dolosive, négligence, mauvaises utilisation ou intervention d'un tiers,

Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des grèves, des émeutes, des mouvements populaires et des actes de terrorisme,

Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,

Exclusions communes

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclus :

- les frais courants tels que repas ou boissons que le Bénéficiaire aurait normalement supportées pendant son déplacement ;
- les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le déplacement du Bénéficiaire,
- le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des présentes garanties ;
De plus, 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 :
- 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 ;
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part du Bénéficiaire ;
- de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de glace à un titre non-amateur ;
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- la mobilisation générale ;
- toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ;
- tout acte de sabotage ;
- toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernementale ;
- tous les cas de force majeure.

8 - RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre de la garantie d'assistance, il convient de s'adresser à :

AXA Assistance -Service Gestion des Réclamations -6, rue André Gide -92320 Châtillon

Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire a la faculté de faire appel au médiateur, personnalité indépendante :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 - Site internet : www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laisse toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le tribunal français compétent.

9 - PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où AXA Assistance en a eu connaissance ;
- 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 du Bénéficiaire contre AXA Assistance a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit du Bénéficiaire décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure

La prescription est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

10- AUTORITE DE CONTROLE

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 61, rue Taitbout – 75009 Paris.

11- INFORMATIQUE ET LIBERTES

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 œuvre des prestations d'assistance.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance de la garantie prévue 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.

AXA Assistance 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 Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.



Les données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude que la CNIL a autorisé AXA Assistance à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, vous pouvez vous y opposer en écrivant à : Service Juridique d'AXA Assistance - 6 rue André Gide - 92320 Châtillon. 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.

ASSISTANCE / F Notice d'information du Contrat d'assistance N° 5003012 (ci-après dénommé le « Contrat d'assistance ») souscrit par Diac Location auprès d'AXA Assistance France Assurances (ci-après désigné « l'AXA Partners », Entreprise régie par le Code des Assurances, société anonyme au capital de 24 099 560,20 euros, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 R.C.S. Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide - 92321 CHATILLON Cedex dont les opérations sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Ce produit d'assistance est destiné aux clients utilisant un véhicule thermique dans le cadre d'un Contrat Diac Location (contrat de location longue durée (LLD) ou contrat de fourniture de prestations).

APPLICABLE A TOUS LES LOCATAIRES

MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Pour bénéficier des garanties du Contrat d'assistance, le Bénéficiaire doit contacter immédiatement AXA Partners par téléphone au : •0800 50 68 55 ou 33 1 49 65 24 08 depuis l'Etranger •0800 25 82 51 ou 33 1 49 65 24 07 depuis l'Etranger. L'organisation de moyens sans l'accord préalable d'AXA Partners ne peut donner lieu à aucun remboursement.

1- OBJET – PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

La présente notice d'informations a pour objet de définir les termes et conditions de mise en œuvre des garanties d'assistance aux personnes accordées par AXA Partners en inclusion des Contrats Diac Location destiné uniquement aux clients utilisant un « Véhicule thermique » (Contrat Location Longue Durée (LDD) ou contrat de fourniture de prestations ci-dessous appelés indifféremment « Contrat Diac Location »). Les garanties sont liées à l'utilisation du Véhicule garanti. Les garanties d'assistance prennent effet à la date de début du Contrat Diac Location souscrit et sont acquises pendant toute la durée du Contrat Diac Location. Elles cesseront de plein droit le jour de la résiliation ou de la fin du Contrat Diac Location, et ce quelle qu'en soit la cause.

2 - DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans la présente notice d'information : •« **Atteinte corporelle** » : L'Accident corporel ou la Maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie du Bénéficiaire ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de son état de santé si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués immédiatement. •Par « **Accident corporel** », on entend toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de la volonté du Bénéficiaire. •Par « **Maladie** », on entend toute altération soudaine et imprévisible de la santé du Bénéficiaire constatée par une Autorité médicale. •« **Autorité médicale** » : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où le Bénéficiaire se trouve. •« **Bénéficiaire** » : Le titulaire d'un Contrat Diac Location, tout conducteur autorisé du Véhicule garanti ainsi que les passagers transportés à titre gratuit dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation (à l'exclusion des auto-stoppeurs). •« **Domicile** » : Le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire. Il est situé en France. •« **Equipe médicale** » : La structure d'assistance médicale qu'AXA Partners met à disposition et adapte à chaque cas particulier. •« **Etranger** » : Tout pays en dehors du pays du Domicile du Bénéficiaire. •« **Evènement garanti** » : Les évènements fortuits couverts par le présent Contrat d'assistance c'est-à-dire l'Hospitalisation à la suite d'un Accident corporel ou la Maladie ou le décès d'un Bénéficiaire consécutif à un accident lié à l'utilisation du Véhicule garanti.

« **Force Majeure** » : Tout évènement imprévisible et incontrôlable que le débiteur de l'obligation ne peut éviter.

« **France** » : France métropolitaine.

•« **Hospitalisation** » : Tout séjour imprévu, d'une durée supérieure à vingt-quatre (24) heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une Atteinte corporelle. Le séjour est considéré comme imprévu lorsqu'il n'a pas été programmé plus de cinq (5) jours avant le début de l'Hospitalisation. •« **Membre de la famille** » : Les ascendants, descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au Bénéficiaire par un Pacs, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs du Bénéficiaire domiciliés en France.

•« **Proche** » : La personne physique désignée par le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit. Il doit être domicilié dans le même pays que le Bénéficiaire. •« **Structure médicale** » : La structure publique ou privée adaptée à chaque cas particulier et définie par notre Equipe médicale. •« **Territorialité** » : Les garanties s'exercent en France et dans l'ensemble des pays validés de la carte internationale d'assurance (carte verte). •« **Véhicule garanti** » : Tout véhicule thermique immatriculé en France métropolitaine (les Principautés de Monaco et d'Andorre sont conventionnellement intégrées sous cette définition) n'excédant pas 4,5 T de PTC, désigné aux Conditions particulières du Contrat Diac Location.

3- GARANTIES D'ASSISTANCE MEDICALE

Les garanties 3.1 à 3.7 sont acquises aux Bénéficiaires en cas de survenance d'un Evènement garanti.

3.1 Rapatriement médical

L'Equipe médicale d'AXA Partners contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les plus adaptées à l'état de santé du Bénéficiaire en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales. Si l'Equipe médicale recommande le rapatriement du Bénéficiaire vers une Structure médicale ou son Domicile, AXA Partners organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son Equipe médicale. Si le Bénéficiaire est hospitalisé dans une Structure médicale hors du secteur hospitalier de son Domicile, AXA Partners 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 de la destination de rapatriement, du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de l'Equipe médicale d'AXA Partners. **Tout refus de la solution proposée par l'Equipe médicale d'AXA Partners entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicales.**

3.2 Retour des Bénéficiaires

Dans le cadre du rapatriement médical ou du corps du Bénéficiaire, AXA Partners organise le retour au Domicile des autres Bénéficiaires. AXA Partners prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1re classe à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

3.3 Visite d'un Proche

Si l'état du Bénéficiaire ne nécessite ou ne permet pas son rapatriement et si ce dernier est hospitalisé plus de dix (10) jours consécutifs (Hospitalisation sans franchise en jours d'Hospitalisation s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital est engagé), AXA Partners organise et prend en charge le transport aller/retour et les frais de séjour sur place d'un Membre de sa famille ou d'un Proche afin qu'ils se rendent auprès de lui. La prise en charge d'AXA Partners s'effectue jusqu'à la date du rapatriement sans pouvoir excéder dix (10) nuits consécutives à concurrence de 80 euros TTC par nuit et par Bénéficiaire.

3.4 Rapatriement en cas de décès

AXA Partners 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 son pays de Domicile. AXA Partners 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 sont en pris en charge à hauteur de 762 euros TTC. Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du défunt.

3.5 Envoi de médicaments à l'Etranger

Si, à l'Etranger, le Bénéficiaire ne trouve pas les médicaments prescrits avant le départ par son médecin traitant et indispensables à son état de santé, AXA Partners organise



et prend en charge les frais d'expédition jusqu'à son lieu de séjour. **Le coût des médicaments et les frais de dédouanement restent à la charge du Bénéficiaire.** AXA Partners procède à l'avance des frais de médicaments et de dédouanement en contrepartie d'une garantie que le Bénéficiaire ou un tiers aura déposée.

3.6 Présence d'un Proche en cas de décès

Si le Bénéficiaire était seul sur place et que la présence d'un Membre de la famille ou d'un Proche s'avère nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, AXA Partners organise et prend en charge son transport aller/retour ainsi que ses frais de séjour sur place **à concurrence de 80 euros TTC par nuit avec un maximum de 480 euros TTC.**

3.7 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale

Sont exclus et ne pourront donner lieu à notre intervention, 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 six (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 interruptions volontaires de grossesse ; -la chirurgie esthétique ; -les tentatives de suicide et leurs conséquences ; -les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ; -les conséquences du défaut, de l'impossibilité ou des suites de vaccination ou de traitement nécessité ou imposé par un déplacement ou un voyage ; -les transports répétitifs nécessités l'état de santé du Bénéficiaire.

4 - GARANTIES D'ASSURANCE DE FRAIS MEDICAUX ET CHIRURGICAUX A L'ETRANGER

4.1 Objet de la garantie

Le Bénéficiaire est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et/ou d'Hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle survenue et constatée à l'Etranger 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 habituelle ou collective dont il bénéficie. Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, AXA Partners rembourse au Bénéficiaire ces frais dans la limite du plafond garanti à condition qu'il communique : -Les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ; -L'attestation de refus de prise en charge émise par organisme payeur.

Frais ouvrant droit à la 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.

4.2 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 à 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 prescrits par une Autorité médicale et engagés à l'Etranger pendant la période de validité des garanties ; •La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord d'AXA Partners matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à l'attention du Bénéficiaire ou de toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien-fondé de sa demande est constaté ; •En cas d'Hospitalisation, sauf en cas de Force Majeure, AXA Partners doit être avisée de l'Hospitalisation du Bénéficiaire dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation ; •Le Bénéficiaire doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par AXA Partners ; •Dans tous les cas, le médecin qui missionnera AXA Partners doit pouvoir rendre visite au Bénéficiaire et avoir libre accès à son dossier médical, sans le respect le plus stricte des règles déontologiques ; •La garantie cesse automatiquement à la date où AXA Partners procède au rapatriement. AXA Partners prend en charge ses frais médicaux **à concurrence de 3 050 euros TTC par Bénéficiaire et par voyage. La prise en charge des frais dentaires d'urgence est limitée à 153 euros TTC par évènement. Dans tous les cas, une Franchise de 23 euros TTC par Bénéficiaire est appliquée à chaque dossier.**

4.3 Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance frais médicaux et chirurgicaux à l'Etranger

Les exclusions communes à toutes les garanties du présent Contrat d'assistance et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables. En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais : -engagés dans le pays de Domicile ; -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.

4.4 Modalités d'application

Le Bénéficiaire doit adresser à AXA Partners les informations et les pièces suivantes : -la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'Atteinte corporelle ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ; -une copie des ordonnances délivrées ; -une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ; -les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ; -en cas d'Accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ; -d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge ; -en outre, il doit joindre sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical d'AXA Partners, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat qu'AXA Partners pourrait lui demander. **À défaut de fournir à AXA Partners toutes ces pièces, cette dernière ne pourra pas procéder au remboursement.**

4.5 Avance des frais d'Hospitalisation à l'Etranger

En cas d'Hospitalisation, et si le Bénéficiaire ou l'un de ses ayants droit en fait la demande, AXA Partners peut avancer les frais d'Hospitalisation pour son compte dans la limite des montants indiqués à l'article 4.2 « Conditions et montant de la garantie » contre remise d'une « Déclaration de frais d'Hospitalisation » engageant sur les démarches à suivre. Afin de préserver des droits ultérieurs d'AXA Partners, cette dernière se réserve le droit de demander au Bénéficiaire ou à l'un de ses ayants droit soit une empreinte de carte bancaire, soit un chèque de caution. **Le Bénéficiaire s'engage à effectuer les démarches de recours auprès des organismes de prévoyance dans les quinze (15) jours à compter de la réception des factures de frais médicaux qu'il a envoyées. Sans réponse de sa part dans un délai de trois (3) mois, AXA Partners sera en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.**

4.6 Conseil aux voyageurs

Si le Bénéficiaire dépend du régime de la Sécurité Sociale, AXA Partners 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.

5 - GARANTIE D'ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

A la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur commise par le Bénéficiaire 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 des poursuites judiciaires sont engagées contre lui. Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle du Bénéficiaire.

5.1 Avance de caution pénale

AXA Partners procède à l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de l'éventuelle caution pénale qui serait exigée par les autorités judiciaires locales pour la libération du Bénéficiaire ou pour lui permettre d'éviter une incarcération, ceci **à concurrence de 11 400 euros TTC par Bénéficiaire.** Cette avance sera remise directement à l'autorité judiciaire locale ou à tout organisme ou personne désignée par elle.

Le Bénéficiaire est tenu : -de désigner directement AXA Partners comme destinataire des fonds en cas de remboursement de la caution décidé par l'autorité judiciaire et, en cas de remboursement qui lui est directement adressé, de restituer immédiatement à AXA Partners le montant remboursé ; -de rembourser les fonds avancés dans les quinze (15) jours de la décision judiciaire devenue exécutoire ; -en tout état de cause, de rembourser AXA Partners dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de versement.

5.2 Frais d'avocat

AXA Assistance prend en charge les frais d'avocat dans la limite **1 500 € TTC par Bénéficiaire.**

6 - ASSISTANCE VOYAGE

En déplacement à l'Etranger, en cas de perte ou de vol des effets personnels du Bénéficiaire (documents d'identité, moyens de paiement, bagages) ou des titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, AXA Partners met tout en œuvre pour aider le Bénéficiaire dans ses démarches. AXA Partners n'est pas habilitée à procéder aux oppositions concernant les moyens de paiement pour le compte de tiers. Dans le cas où des documents de remplacement sont mis à disposition



dans le pays de Domicile, AXA Partners se charge de les acheminer par les moyens les plus rapides. AXA Partners peut procéder à une avance à concurrence de 762 euros TTC par événement afin de permettre au Bénéficiaire d'effectuer ses achats de première nécessité. En cas de perte ou vol d'un titre de transport AXA Partners peut faire parvenir au Bénéficiaire un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance. Ces avances peuvent être effectuées en contrepartie d'une garantie déposée soit par le Bénéficiaire, soit par un tiers. Le remboursement de toute avance doit être effectué dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de mise à disposition des fonds.

7 - EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus et ne pourront donner lieu à intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit : -Les cures de rajeunissement, d'amaigrissement, les traitements à but esthétique ; -Les frais médicaux, les cures, séjours en maison de repos et les frais de rééducation. -les frais courants tels que repas ou boissons que le Bénéficiaire aurait normalement supportés pendant votre séjour ; -les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le séjour ; -le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des garanties d'assistance du Contrat d'assistance. De plus, ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Partners, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes conséquences : -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 ; -d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part du Bénéficiaire ; -des frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que le Bénéficiaire pratique ; -des dommages que le Bénéficiaire a causés ou subis lorsque de la pratique des sports suivants : bobsleigh, alpinisme ou varappe ; -de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non-amateur ; -du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ; -d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ; -d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ; -de la guerre civile ou étrangère déclarée ou non ; -de la mobilisation générale ; -de toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ; -de tout acte de sabotage ou de terrorisme ; -de tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire ; -de toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ; -des cataclysmes naturels ; -des épidémies, tout risque infectieux ou chimique ; -de tous les cas de Force majeure.

8 - LIMITES DE RESPONSABILITE

La responsabilité d'AXA Partners ne pourra être engagée en cas de dommages à caractère professionnel ou commercial subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu des garanties du présent Contrat d'assistance. AXA Partners ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention. L'engagement d'AXA Partners repose sur une obligation de moyens et non de résultat. Enfin, la responsabilité d'AXA Partners ne pourra être engagée en cas de retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du Contrat d'assistance, causés par une grève, une émeute, un mouvement populaire, des représailles, une restriction de la libre circulation, de sabotage, de terrorisme, de guerre civile ou étrangère, de dégagement de chaleur, d'irradiation ou d'effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, de radioactivité ou de tout autre cas fortuit ou de Force majeure.

9 - FAUSSE DECLARATION

9.1. Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Bénéficiaire l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat d'assistance (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

9.2. Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus du Bénéficiaire l'expose, en cas de mauvaise foi, à la sanction suivante : la nullité du Contrat d'assistance, les primes payées demeurent acquises à AXA Partners.

10 - PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent Contrat d'assistance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court : -En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assuré en a eu connaissance ; -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 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. La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visée ci-après: -toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de la juridiction est annulé par le fait d'un vice de procédure ; -tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ; -toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ; La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au Contrat d'assistance visée ci-après: -la désignation d'experts à la suite d'un sinistre, -l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée. La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la Force majeure. Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au Contrat d'assistance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

11 - SUBROGATION D'AXA ASSISTANCE DANS LES DROITS ET ACTIONS DU BENEFICIAIRE

AXA Partners est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale Bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au Contrat d'assistance, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du Contrat d'assistance.

12 - DISPOSITIONS DIVERSES

12.1 Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

12.2 Langue

La langue utilisée pendant la durée du présent contrat est la langue française.

12.3 Protection des données personnelles

En qualité de co-responsable de traitement, les informations concernant les Bénéficiaires sont collectées par Diac Location, utilisées et conservées par les soins de Diac Location et 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 :

- Utiliser les informations du Bénéficiaire afin de fournir les services décrits dans la présente Notice d'information. En utilisant les services d'AXA Partners, le Bénéficiaire consent à ce qu'AXA Partners utilise ses données à cette fins ;
- Transmettre les données personnelles du Bénéficiaire 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 du Bénéficiaire, 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 du Bénéficiaire 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 Bénéficiaire, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ;
- et 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. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, il peut s'y opposer en écrivant au : Délégué à la Protection des données AXA Partners 6, rue André Gide 92320 Chatillon: 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 Bénéficiaire à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Partners sollicitera son consentement. Le Bénéficiaire peut revenir à tout moment sur son consentement. En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, le Bénéficiaire 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 Bénéficiaire fournit à AXA Partners des informations sur des tiers, le Bénéficiaire 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 Bénéficiaire 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 Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur. Si le Bénéficiaire 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 dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

12.4 Réclamation et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion du Contrat, le Bénéficiaire s'adresse en priorité à leur interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées. Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, le Bénéficiaire peut adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante : AXA Partners Service Gestion Relation Clientèle 6, rue André Gide 92320 Chatillon ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : 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 Bénéficiaire 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.

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf.

12.5 Réclamation et médiation

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.



ANNEXE MAINTENANCE : Conditions générales

Le locataire bénéficiera des conditions ci-dessous pour des véhicules thermiques, hybrides et électriques s'il a opté dans les conditions particulières pour une maintenance comprenant une prise en charge par le loueur du coût de l'entretien conformément à l'article 1719 du Code Civil et à l'article 4.2 des conditions générales de fournitures de prestations

Article 1 - Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les prestations ainsi que leurs conditions d'application. Une carte accréditive est délivrée au client pour lui permettre de bénéficier desdites prestations.

Article 2 – Véhicule bénéficiaire - Durée - Kilométrage

2.1 Véhicule bénéficiaire

-Tout véhicule neuf de la gamme RENAULT, DACIA, c'est-à-dire les voitures particulières et les véhicules utilitaires de moins de 4,5 t de PTAC, ainsi que les moins de 3,9 t réservés au transport de personnes, immatriculés en France métropolitaine, des véhicules utilisés en compétition.

-Les véhicules de service et de démonstration de marque RENAULT de moins de 12 mois et de moins de 15 000 km, peuvent bénéficier du tarif des contrats Entretien "Véhicules RENAULT neufs". Dans ce cas, les contrats sont souscrits pour une durée et un kilométrage maximum décompté à partir du "kilométrage zéro".

-Les "Véhicules d'Occasion RENAULT Récents" c'est-à-dire les véhicules de moins d'un an et moins de 15 000 km à la livraison. Ces contrats doivent être souscrits dans le réseau RENAULT.

En fin de contrat, l'âge du véhicule ne devra pas dépasser 60 mois pour les véhicules des marques Renault et Dacia, à compter de la date de la première mise en circulation.

2.2 Durée - Kilométrage

Le contrat est souscrit pour la durée et le kilométrage maximum stipulés aux conditions particulières du contrat de fourniture de prestations et choisis par le client.

Pour les véhicules neufs, le kilométrage est décompté à partir du "kilométrage zéro".

Pour les véhicules d'occasion RENAULT récents (véhicules moins d'un an et moins de 15 000 km à la livraison) le décompte se fait à partir du kilométrage parcouru à la souscription.

La durée et le kilométrage réalisé (décompté sur la base des kilomètres affichés au compteur à partir du "kilométrage zéro") ne devront pas dépasser les limites de 60 mois et 200 000 km pour les véhicules RENAULT et DACIA.

Le client n'ayant pas souscrit initialement la durée et le kilométrage mentionnés ci-dessus, pourra prolonger son contrat dans la limite de ces termes en signant un avenant d'ajustement.

En cas de changement de compteur, sera pris en compte le cumul des kilomètres affichés sur l'ancien et le nouveau compteur.

Toutefois, conformément à l'article 5 des conditions générales du contrat de fourniture de prestations, lorsque le contrat de fourniture de prestations aura été payé au comptant, il ne peut pas y avoir de modification des paramètres du contrat.

Article 3 – Date d'effet.

Le contrat prend effet à la date de 1ère mise en circulation du véhicule indiquée sur le certificat d'immatriculation dans les limites suivantes :

- le kilométrage inscrit au compteur ne doit pas avoir dépassé le kilométrage prévu pour la première révision,

-la demande de mise en service doit obligatoirement intervenir dans les 12 mois de la première mise en circulation,

-pour les véhicules RENAULT d'occasion récents, tels que définis à l'article 2.1, le véhicule ne doit pas avoir dépassé 15 000 km et ne doit pas avoir plus de 12 mois par rapport à sa première immatriculation, au jour de la demande de démarrage de prestations.

Article 4 - Prestations

4.1 Les prestations définies ci-après sont prises en charge uniquement sur présentation de la carte accréditive :

- les opérations de vidange pour les véhicules thermiques et hybrides

- les opérations d'entretien et de contrôles, aux périodicités prévues par le constructeur

- les appoints d'huile entre deux révisions pour les véhicules thermiques et hybrides,

- le remplacement des pièces soumises à une usure normale tenant à l'utilisation du véhicule et à son kilométrage, à l'exception des pièces et organes suivants : carrosserie, mécanismes des ouvrants et rétroviseurs, les câbles de recharge pour les véhicules électriques ou hybrides, aménagement(s) spécifique(s) carrossier(s) (benne, nacelle, frigorifique, etc.), pneumatiques et jantes sauf en cas de souscription de l'option pneumatiques, sellerie, garnitures, planche de bord, aérateurs, enjoliveurs, commandes manuelles du tableau de bord, commandes manuelles de portes et de vitres, cendriers, tapis, moquettes.

Sont également exclus, sauf s'ils ont fait l'objet d'un montage en usine, l'autoradio, tout équipement audiophonique et ses accessoires, les systèmes d'alarme.

- les visites du contrôle technique obligatoire et contre-visites sauf pour les pièces et organes exclus énumérés ci-dessus.

4.2 Le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques et électriques du véhicule (main d'œuvre comprise), dont la défectuosité a été constatée à l'initiative du client.

La garantie contractuelle du constructeur ainsi que la garantie légale des vices cachés continueront à s'appliquer.

Au titre de ces garanties, et hors les cas énumérés à l'article 4.3 ci-dessous, le prestataire exercera tout recours auprès du constructeur pour le compte du client.

4.3 Le présent contrat ne couvre pas :

• la batterie de traction des véhicules électriques et des véhicules hybrides au-delà de la période de garantie constructeur, soit,

-36 mois et 60 000 km pour Twizy, au 1^{er} des 2 termes atteint

-96 mois et 160 000 km pour les véhicules ZOE, Twingo Electric et les véhicules hybrides, au 1^{er} des 2 termes atteint

-60 mois et 100 000 km pour les véhicules Kangoo Electric et Master Electric, au 1^{er} des 2 termes atteint

• les conséquences indirectes d'un éventuel défaut (pertes d'exploitation, etc.), • les modifications ou transformations de pièces ou du véhicule non autorisées et/ou effectuées dans un réseau non agréé ainsi que leurs conséquences (dégradation, usure prématurée, altérations...). Si une modification ou transformation de pièces ou du véhicule a été autorisée et si elle est réalisée en dehors du réseau agréé, la responsabilité du prestataire ne pourra pas être mise en cause en cas d'une dégradation, usure prématurée, altérations...

• les conséquences dues à l'utilisation d'un carburant non conforme aux préconisations du constructeur • les aggravations résultant du non-respect des alertes délivrées par les instruments de bord, et des recommandations énumérées dans le carnet d'utilisation et de garantie du véhicule • les dégradations causées par des causes extérieures, telles que (sans que la liste soit limitative) : accidents, collisions, chocs, griffures, rayures, projections de gravillons ou de corps solides, grêle • les dommages causés par des événements de force majeure tel que (sans que la liste soit limitative) : la foudre, l'incendie, les inondations, les tremblements de terre, les faits de guerre, les émeutes et attentats • l'utilisation du véhicule non conforme aux prescriptions du constructeur (compétition sportive, surcharge...) • les réparations ou entretiens non-conformes aux prescriptions du constructeur ou effectués dans un réseau non agréé.

Article 5 – Prestations optionnelles

5.1 Pneumatiques

Selon l'option indiquée aux conditions particulières, sauf équipement hors-série, le client pourra bénéficier :

a) Option pneumatiques

Sont couverts les frais résultant d'un remplacement de pneumatiques en conformité avec les préconisations du constructeur, y compris équilibrage, dans la limite du nombre de pneumatiques souscrits dans le cadre de l'option, et sauf équipement hors-série.

b) Option pneumatiques Hiver



Sont couverts les frais résultant d'un remplacement par des pneumatiques hiver, du premier montage et équilibrage et du premier démontage du pneu remplacé, dans la limite du nombre de pneumatiques souscrits dans le cadre de l'option, et sauf équipement hors-série.

c) Option pneumatiques tous temps

Sont couverts les frais résultant d'un remplacement de pneumatiques en conformité avec les préconisations du constructeur et selon l'éligibilité du véhicule, y compris l'équilibrage, dans la limite du nombre de pneumatiques souscrits dans le cadre de l'option et sauf équipement hors-série.

d) Option roues Hiver

Sont couvertes la fourniture et la première pose de roues équipées de pneumatiques hiver et de jantes tôle dans la limite du nombre de roues souscrites, et sauf équipement hors-série.

Les options ci-dessus couvrent chacune la réparation des crevaisons.

En fin de contrat ou en cas de de résiliation quelle qu'en soit la cause, le prestataire procédera à une régularisation, par établissement d'un avoir ou d'une facture auprès du client, des options « pneumatiques » et/ou « roues » en tenant compte de la durée du contrat réellement effectuée et du nombre de pneumatiques et/ou roues réellement consommés.

Cette régularisation entraînera le calcul d'un solde correctif représentant l'écart entre :

- la somme des primes au titre de la prestation « pneumatiques » et/ou « roues » d'origine ou ajustées réglées jusqu'à la date d'arrêt du contrat, et
- la somme sur la même période des primes recalculées aux conditions commerciales en vigueur au jour de la souscription, en fonction de la durée réelle contrat et du nombre de pneumatiques ou roues consommés.

Ce solde sera majoré de la taxe en vigueur au jour de la fin du contrat.

5.2 Véhicule de remplacement Révision/Entretien

A l'occasion des interventions effectuées au titre de l'article 4.1 du présent contrat, et il en est de même pour toute opération d'entretien (hors contrôle technique) à condition que l'intervention nécessite au minimum 3 heures de main-d'œuvre (barème constructeur), le client bénéficie d'un véhicule de remplacement pour une journée. Le véhicule de prêt est un véhicule de catégorie de base, sous réserve de disponibilité.

Conditions de mise à disposition des véhicules de remplacement :

- Les véhicules de remplacement seront délivrés après accord préalable du prestataire, du lundi au vendredi de 8h à 18 h et le samedi de 8 h à 16 h 30.
- Les véhicules doivent être utilisés exclusivement à l'intérieur du pays où ils ont été prêtés et doivent être ramenés au lieu d'origine.
- Les aménagements spécifiques, véhicules 4X4 et microbus ne peuvent être pris en compte pour les véhicules de remplacement.
- Les véhicules seront délivrés dans les conditions d'utilisation et d'assurance du prestataire fournissant le véhicule. Il appartient au bénéficiaire du véhicule de remplacement de s'informer des dites conditions, de les respecter et de prendre éventuellement à sa charge les garanties complémentaires. A défaut, il devra en supporter les conséquences.
- Les véhicules de remplacement sont délivrés avec le plein de carburant. Ils doivent être restitués avec le plein de carburant.
- Les véhicules de remplacement sont fournis pour un kilométrage illimité.
- Tous les frais annexes (carburant, péage, amendes...) restent à la charge de l'utilisateur.

Article 6 – Territorialité

En-dehors de la France, le client réglera lui-même la facture au réparateur et devra envoyer cette facture au prestataire qui procédera à son examen détaillé. Le prestataire effectuera le remboursement des frais entrant dans le champ de l'article 4.

Article 7 – Obligations du client

7.1 Le client a l'obligation de faire constater dans les plus brefs délais par le réseau de réparateurs agréés, les défauts constatés prises en charge ou non par le prestataire. Pour bénéficier de la prise en charge par le prestataire du coût des opérations définies à l'article 4, le client devra présenter, dans le réseau des réparateurs agréés, sa carte services qui lui sera délivrée par le prestataire.

Le client devra notifier au prestataire la perte ou le vol de la carte. L'utilisation frauduleuse de celle-ci engagera sa responsabilité.

Il devra présenter la fiche d'entretien remise lors de la livraison dûment rempli ainsi que les justificatifs d'intervention.

7.2 Le client s'engage en cas d'arrêt de fonctionnement du compteur kilométrique, à le faire remettre en état dans les meilleurs délais par tout réparateur agréé le plus proche, et à en aviser le prestataire, même pendant la période de garantie du véhicule.

Article 8 – Paiement des frais

Les frais d'entretien ainsi que les éventuels frais dus titre des prestations « pneumatiques » et/ou « véhicule de remplacement Révision/entretien » sont réglés par le client en même temps que les frais de gestion dus au titre du contrat de fourniture de prestations.

Article 9 – Fin de prestation

En fin de contrat de fourniture de prestations et à l'exception des prestations réglées au comptant qui s'arrêtent automatiquement au 1er des 2 termes atteint (durée ou kilométrage), le prestataire procédera à une régularisation, par établissement d'un avoir ou d'une facture auprès du client, correspondant à l'écart entre la somme du coût de la prestation maintenance d'origine ou ajusté réglé jusqu'à la date de fin du contrat ou d'arrêt de la maintenance, et la somme du coût de la prestation maintenance recalculé aux conditions commerciales d'origine en fonction de la durée et du kilométrage (arrondi à la tranche de 2500 km supérieure) réellement effectués.

Elle sera majorée de la taxe en vigueur au jour de la fin de la location.

Le client devra confirmer la date d'arrêt de la prestation maintenance et des services associés (pneumatiques ou véhicule de remplacement pour les opérations de révision ou d'entretien) au premier des deux termes atteints (km ou durée initialement souscrit), par envoi d'un courrier recommandé AR à Diac Location. A défaut de confirmation du terme de la prestation, le contrat sera prorogé dans la limite de 60 mois ou 200 000 km pour les véhicules Renault ou Dacia (au premier des deux termes atteints).

Le prestataire informera le client par courrier de l'arrivée de cette limite de 60 mois (véhicule Renault ou Dacia)

Article 10 – Résiliation

Les présentes conditions seront résiliées de plein droit en cas de résiliation anticipée du contrat de fourniture de prestations quel qu'en soit le motif : sinistre total (destruction, incendie, véhicule déclaré techniquement ou économiquement irréparable), vol, vente, et de manière plus générale toute sortie du véhicule du parc du client, impayés, résiliation du client.

- Il en sera de même en cas d'inexécution par le client d'une de ses obligations et notamment dans les cas suivants :

- Lorsque les pièces ont été montées, des modifications ont été effectuées sur le véhicule, alors qu'elles ne sont pas autorisées par le constructeur,
- Lorsque la déféctuosité constatée tient au fait que le client a fait réparer ou entretenir le véhicule par un atelier n'appartenant pas au réseau du constructeur,
- Lorsque le véhicule a été utilisé dans des conditions qui ne sont pas conformes à celles prescrites par le constructeur, notamment en cas de surcharge ou si le véhicule a été engagé dans une compétition sportive de quelque nature que ce soit,
- Lorsque le compteur kilométrique du véhicule a été changé sans que le prestataire en ait été informé par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant copie de la facture ; lorsque le compteur kilométrique a été débranché ou remis à zéro, le kilométrage indiqué falsifié,
- Lorsque le véhicule n'a pas été entretenu normalement, et notamment lorsque les instructions concernant le traitement, l'entretien ou les soins à donner à ce dernier, prévues dans le carnet de garantie n'ont pas été respectées.

Dans tous les cas de résiliation, le client autorisera le prestataire à effectuer la régularisation et l'ajustement nécessaires selon les modalités prévues à l'article 8 des présentes conditions générales



ANNEXE VÉHICULE DE REMPLACEMENT / A : CONDITIONS GENERALES

Notice d'information du contrat Diac Location – Annexe Véhicule de remplacement n° 0700050

S'il souhaite bénéficier de l'option « Véhicule de remplacement », le titulaire du Contrat Diac Location doit choisir la formule « VÉHICULE DE REMPLACEMENT / A », par laquelle il pourra jouir d'un Véhicule de remplacement en fonction de l'option qu'il choisit lors de la souscription. Cette formule n'est pas cumulable avec la formule « VÉHICULE DE REMPLACEMENT EN GESTION POUR COMPTE / B ». En cas de souscription à la prestation optionnelle « AUTO PARTAGE » (Annexe AUTOPARTAGE), aucune formule « VEHICULES DE REMPLACEMENT » ne pourra être souscrite.
Dans le cadre de cette option, les garanties sont assurées par AXA Assistance France Assurances, ci-après dénommée « AXA Partners », Entreprise régie par le Code des Assurances, Société anonyme au capital de 24 099 560,20 euros, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 et au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide 92321 Châtillon Cedex (ci-après désigné l' « Assisteur »).

MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Lors de la survenance de l'incident et avant d'engager toute dépense, le Bénéficiaire doit obligatoirement appeler l'Assisteur, même si le Véhicule garanti n'est pas immobilisé. L'Assisteur met à la disposition des Bénéficiaires un service d'assistance téléphonique disponible 24 h sur 24 depuis la France au 0 800 25 82 51 ou 0 800 50 68 55 (Numéros Verts) (depuis l'étranger : 33 1 49 65 24 07 ou 33 1 49 65 24 08). 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.

1 – OBJET

La présente Notice d'information a pour objet de définir les termes et conditions de mise à disposition d'un Véhicule de remplacement en fonction de la formule choisie par le Bénéficiaire lors de la signature d'un Contrat Diac Location (contrat location longue durée ou contrat de fourniture de prestations : ci-dessous appelé indifféremment « Contrat Diac Location »). Dans le cas où la durée d'immobilisation du Véhicule garanti serait supérieure à la durée maximum du prêt correspondant à l'option choisie (cf. article 6), le Bénéficiaire aura la possibilité de conserver l'utilisation du Véhicule de remplacement dans la limite de la durée du Contrat Diac Location, moyennant paiement à Diac Location d'un prix à la journée selon le tarif en vigueur à la date dudit prêt.

2 – BÉNÉFICIAIRES et VEHICULES GARANTIS

La garantie Véhicule de remplacement est réservée aux seuls véhicules immatriculés en France métropolitaine n'excédant pas 4,5 T de PTC, désignés aux conditions particulières du Contrat Diac Location (dénommé(s) ci-après « Véhicule garanti »). Le titulaire du Contrat Diac Location ainsi que tout conducteur autorisé du Véhicule garanti bénéficie des prestations définies ci-après (dénommé ci-après le « Bénéficiaire »).

3- PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE ASSISTANCE

La garantie prend effet à la date du démarrage du Contrat Diac Location et est acquise pendant toute la durée du Contrat Diac Location. Elle cessera de plein droit le jour de la résiliation ou de la fin du Contrat Diac Location, et ce quelle qu'en soit la cause.

4 – TERRITORIALITÉ

La garantie Véhicule de remplacement est accordée dans l'ensemble des pays validés de la carte internationale d'assurances (carte verte). Dans la présente Notice d'information, nous entendons par « Etranger », tous les pays (hors France métropolitaine) validés de la carte internationale d'assurances.

5- FAITS GENERATEURS COUVERTS

Le présent Contrat est applicable lorsque le Véhicule garanti a subi un Accident, une Destruction totale, un Incendie, une Panne ou un Vol.

Le Véhicule de remplacement sera délivré sous réserve que la réparation nécessite au moins trois (3) heures de main-d'œuvre selon le barème constructeur. Nous entendons par : « Accident » : La destruction ou la détérioration du Véhicule garanti rendant impossible sa mobilité suite à collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, tentative de vol. « Destruction totale » : L'impossibilité technique ou économique déclarée à dire d'expert de réparer le Véhicule garanti. « Incendie » : La destruction ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un incendie. « Panne » : Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique d'un ou plusieurs organes du Véhicule garanti rendant son utilisation impossible dans des conditions normales de sécurité et n'impliquant pas la responsabilité du Bénéficiaire. « Vol » : La disparition ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un vol ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie.

6 – OPTIONS

La mise à disposition d'un Véhicule de remplacement se fera uniquement après la déclaration de sinistre auprès de l'Assisteur, par le Bénéficiaire, dont les modalités sont définies à l'article « MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES » ci-dessus. Le choix de l'option par le titulaire du Contrat Diac Location lors de la souscription, détermine la catégorie et la durée maximum du prêt du Véhicule de remplacement (en jours calendaires) : •Option Référence : durée maximum du prêt : trois (3) jours en cas de Panne, Accident, Incendie, Vol ou Destruction totale. Véhicule de remplacement : Pour les véhicules particuliers et sociétés : catégorie B. Pour les véhicules utilitaires : catégorie B. •Option Confort : durée maximum du prêt : trois (3) jours en cas de Panne ou de Destruction totale, quinze (15) jours en cas d'Accident ou d'Incendie ou trente (30) jours en cas de Vol. Véhicule de remplacement : Pour les véhicules particuliers et sociétés : catégorie C. Pour les véhicules utilitaires : véhicule similaire au Véhicule garanti selon disponibilités locales. •Option Intégral : durée maximum du prêt : trois (3) jours en cas de Panne ou de Destruction totale, trente (30) jours en cas d'Accident ou Incendie ou quarante (40) jours en cas de Vol. Véhicule de remplacement : Pour les véhicules particuliers et sociétés : catégorie D. Pour les véhicules utilitaires : catégorie similaire au Véhicule garanti selon disponibilités locales.

7- MODALITES CONCERNANT LE VEHICULE DE REMPLACEMENT

1. Les Véhicules de remplacement doivent être utilisés exclusivement dans les pays autorisés par le loueur courte durée et doivent être ramenés au lieu d'origine, l'agence dans laquelle le Bénéficiaire en a pris possession. 2. Les aménagements spécifiques et microbus ne peuvent être pris en compte pour les Véhicules de remplacement. 3. Les Véhicules de remplacement seront délivrés dans les conditions d'utilisation et d'assurance du loueur courte durée fournissant le Véhicule de remplacement. Il appartient au Bénéficiaire du Véhicule de remplacement de s'informer des dites conditions, de les respecter et de prendre éventuellement à sa charge les garanties complémentaires. A défaut il devra en supporter les conséquences. 4. Les Véhicules de remplacement seront délivrés avec le plein de carburant. Ils doivent être restitués avec le plein de carburant. 5. Les Véhicules de remplacement sont fournis pour un kilométrage illimité. 6. Tous les frais annexes (carburant, amendes, franchises...) restent à la charge du Bénéficiaire. 7. Le Bénéficiaire du Véhicule de remplacement reste entièrement responsable de la durée du prêt, de l'utilisation qu'il fera des Véhicules de remplacement mis à sa disposition et de ses conséquences. Il s'engage à régler au loueur toutes les sommes dues au titre du Véhicule de remplacement, et en cas de contestations, à faire ensuite son affaire personnelle de tout recours vis-à-vis du loueur courte durée ayant délivré le Véhicule de remplacement.

8- EXCLUSIONS

Outre les exclusions légales et réglementaires applicables, sont également exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Partners : -Les frais de réparations des véhicules, pièces détachées, -Les remorques d'un poids total autorisé en charge (PTAC) supérieur à 750 kg, -Les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée à la suite d'une carence d'un véhicule tracteur, -Les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateaux, les remorques de transport de véhicule, -Les véhicules destinés aux transports de marchandises pour le compte de tiers et au transport des animaux ; -Les animaux transportés ; -Les événements survenus aux catégories de véhicules thermiques suivants : plus de 4,5 t de PTC, véhicules à usage de transport de personnes à titre onéreux tels que taxis, ambulance, VTC ; voiture de location courte durée et véhicules utilisés dans toute épreuve de compétition automobile ou en essai ; -L'immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations d'entretien ou de maintenance mécanique du Véhicule garanti ; -L'immobilisation du Véhicule garanti pour des opérations de maintenance de carrosserie lorsque celles-ci sont limitées à la réparation des rayures, changement des éléments amovibles de carrosserie tels que pare-chocs, boucliers, protections latérales, feux et vitres ; -Les frais engagés sans l'accord d'AXA Assistance, ou non expressément prévus par les présentes, -Les frais non justifiés par des documents originaux, -Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet de souscription aux présentes, -Les demandes d'assistance formulées en dehors des dates de validité des garanties, -Les conséquences d'événements climatiques et catastrophes naturelles tels que les



tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol, y compris les conséquences de l'orage, de la foudre et du gel, -Tout événement et tout dommage causé par un acte intentionnel ou une faute dolosive, négligence, mauvaises utilisation ou intervention d'un tiers, -Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des grèves, des émeutes, des mouvements populaires et des actes de terrorisme, -Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité, -les frais courants tels que repas ou boissons que le Bénéficiaire aurait normalement supportées pendant son déplacement ; -les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le déplacement du Bénéficiaire, -le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des présentes garanties. De plus, ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Partners, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes les conséquences : -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 ; -d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part du Bénéficiaire ; -de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de glace à un titre non-amateur ; -des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ; -d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ; -de mobilisation générale ; -de toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ; -de tout acte de sabotage ; -de toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ; -de toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernementale ; -de tous cas de force majeure.

9. FACTURATION DES PRESTATIONS NON FORFAITAIRES

Tous les suppléments dus au titre de la location du Véhicule de remplacement et réglés par Diac Location seront à la charge du Bénéficiaire, (carburant, franchise non rachetable, dégradations sous la responsabilité du Bénéficiaire, frais d'abandon en cas de restitution du Véhicule de remplacement dans une agence différente de celle où il a été mis à disposition, surcoût pour co-conducteur ou jeune conducteur, frais de prise en charge aéroport ou gare, équipements demandés par le Bénéficiaire à la livraison du Véhicule de remplacement, nettoyage du Véhicule de remplacement si l'état à sa restitution le nécessite, surclassement en catégorie supérieure ; ou tous autres frais). Le nombre de jours supplémentaires ainsi que ces autres frais supplémentaires seront facturés au Bénéficiaire distinctement des autres sommes dues à Diac Location. La facture Véhicule de remplacement comportera un relevé récapitulatif précisant le nombre de jours d'utilisation. Elle est payable par le Bénéficiaire selon les mêmes modalités et délais de règlement que ceux prévus au contrat Diac Location souscrit par le Bénéficiaire. Les conditions applicables sont négociées annuellement par Diac Location avec les loueurs courte durée à un tarif préférentiel. Diac Location s'engage à communiquer à tout moment, sur demande du Bénéficiaire, toute mise à jour des tarifs de Véhicule de remplacement.

10. PAIEMENT

La prime de l'option Véhicule de remplacement indiquée au Contrat Diac Location, est prélevée pour compte par Diac Location en même temps que les sommes qui lui sont dues et reversée à l'Assisteur. Dans le cas où le Bénéficiaire conserverait l'usage du Véhicule de remplacement pour une durée supérieure à la durée maximum de prêt prévue en fonction de l'option choisie, Diac Location lui facturera le nombre de jours supplémentaires selon le tarif en vigueur à la date dudit prêt, distinctement des autres sommes dues à Diac Location.

11 - 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.

12 - RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du présent, le Bénéficiaire peut s'adresser à : AXA Partners Service Gestion Relation Clientèle 6, rue André Gide 92320 Chatillon, ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact Axax 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. Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire 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 Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte, quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

13 - PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court : -En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteur en a eu connaissance ; -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 du Bénéficiaire contre l'Assisteur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit du Bénéficiaire décédé. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après : -toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ; -tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ; -toute reconnaissance par l'Assisteur du droit à garantie du Bénéficiaire, ou toute reconnaissance de dette du Bénéficiaire envers l'Assisteur ; -tout recours à la médiation ou à la conciliation -lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure La prescription est également interrompue par : -la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ; -l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'Assisteur au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par le Bénéficiaire à l'Assisteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

14- AUTORITE DE CONTROLE

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

15- INFORMATIQUE ET LIBERTES

En qualité de co-responsable de traitement, les informations concernant les Bénéficiaires sont collectées par Diac Location, utilisées et conservées par les soins de Diac Location et de l'Assisteur 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, l'Assisteur pourra : a) Utiliser les informations du Bénéficiaire afin de fournir les services décrits dans la présente Notice d'information. En utilisant les services de l'Assisteur, le Bénéficiaire consent à ce que l'Assisteur utilise ses données à cette fins ; b) Transmettre les données personnelles du Bénéficiaire et les données relatives à son contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services de l'Assisteur, au personnel de l'Assisteur, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre du Bénéficiaire, 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 du Bénéficiaire 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 Bénéficiaire, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services de l'Assisteur 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. L'Assisteur 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, l'Assisteur 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. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, il peut s'y opposer en écrivant au : Délégué à la Protection des données AXA Partners 6, rue André Gide 92320 Châtillon ; 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 Bénéficiaire à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, l'Assisteuse sollicitera son consentement. Le Bénéficiaire peut revenir à tout moment sur son consentement. En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, le Bénéficiaire reconnaît que l'Assisteuse peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce que l'Assisteuse utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le Bénéficiaire fournit à l'Assisteuse des informations sur des tiers, le Bénéficiaire s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet de l'Assisteuse (voir ci-dessous). Le Bénéficiaire 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 Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur. Si le Bénéficiaire souhaite connaître les informations détenues par l'Assisteuse 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 ; dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

16- REGLEMENT DES LITIGES

La présente Notice d'information est soumise à la loi française. Tout litige se rapportant à la présente Notice d'information 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.

ANNEXE VEHICULE DE REMPLACEMENT EN GESTION POUR COMPTE / B : Conditions générales

Notice d'information du contrat Diac Location – Annexe Véhicule de remplacement n°9100045

S'il souhaite bénéficier de l'option "Véhicule de remplacement", le Bénéficiaire, a la possibilité de choisir, la formule VÉHICULE DE REMPLACEMENT EN GESTION POUR COMPTE / B, par laquelle il jouit d'un Véhicule de remplacement en gestion pour compte, facturé au nombre de jours de prêt.
La souscription de cette formule n'est pas cumulable avec la formule VEHICULE DE REMPLACEMENT AU FORFAIT / A ainsi qu'avec l'option Véhicule de Révision/Entretien en cas de souscription de la MAINTENANCE.
En cas de souscription à la prestation optionnelle autopartage (Annexe Autopartage), les formules Véhicules de Remplacement ne peuvent pas être souscrites.
Dans le cadre de cette option, AXA Assistance France Assurances (ci-après dénommé « AXA Assistance ») - entreprise régie par le Code des Assurances, société anonyme au capital de 51 275 660 euros, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 R.C.S. Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide 92321 Châtillon Cedex dont les opérations sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution - 4 Place de Budapest-CS 92459-75436 Paris Cedex 09 – réalisera à titre accessoire au nom et pour le compte de Diac Location la Prestation Véhicule de remplacement définie ci-dessous.

MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

AXA Assistance met à la disposition des Bénéficiaires un service d'assistance téléphonique disponible 24 h sur 24 depuis la France au 08 00 25 82 51 ou 08 00 50 68 55 (Numéros Verts) (depuis l'étranger : 33 1 49 65 24 07 ou 33 1 49 65 24 08). 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 d'AXA Assistance.

1 – OBJET

La présente notice d'information a pour objet de définir les termes et conditions de mise à disposition d'un Véhicule de remplacement pour le compte de Diac Location quel que soit le nombre de jours de prêt (dans la limite de la durée et du kilométrage du Contrat Diac Location définis à ses conditions particulières) et en fonction de la catégorie de véhicule choisie par le Bénéficiaire lors de la signature du contrat Diac Location (contrat Location Longue Durée ou contrat de fourniture de prestations : ci-dessous appelé indifféremment « Contrat Diac Location »).

2 – BÉNÉFICIAIRES ET VEHICULES GARANTIS

Cette prestation est réservée aux seuls Véhicules immatriculés en France métropolitaine n'excédant pas 4,5 t de PTC, désignés aux conditions particulières du Contrat Diac Location, dénommé(s) ci-après Véhicule garanti. Le titulaire du Contrat Diac Location ainsi que tout conducteur autorisé du Véhicule garanti bénéficie des prestations définies ci-après (ci-dessous appelé le « Bénéficiaire »).

3- PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA PRESTATION D'ASSISTANCE

La prestation Véhicule de Remplacement prend effet à la date de démarrage du Contrat Diac Location et est acquise pendant toute la durée du Contrat Diac Location. Elle cessera de plein droit le jour de la résiliation ou de la fin du Contrat Diac Location, et ce quelle qu'en soit la cause.

4- MODALITE DE MISE EN ŒUVRE

Le Véhicule de remplacement est délivré selon la catégorie retenue par le Bénéficiaire et précisée dans le contrat Diac Location : véhicule de catégorie de base ou véhicule de catégorie similaire.

On entend par véhicule de catégorie de base, un Véhicule de remplacement :

- Pour les véhicules particulier et société : Clio 1.2, Twingo, Micra ou véhicule de catégorie similaire à ce véhicule,
- Pour les véhicules utilitaires : véhicule de 2/3 m³.

On entend par véhicule de catégorie similaire, un Véhicule de remplacement

- Pour les véhicules particuliers et société : véhicule de catégorie similaire au véhicule loué,
- Pour les véhicules utilitaires : véhicule de catégorie similaire au véhicule loué selon disponibilités locales.

5 – TERRITORIALITÉ

La prestation Véhicule de Remplacement est accordée dans l'ensemble des pays validés de la carte internationale d'assurances (carte verte). Dans la présente notice d'information, nous entendons par « Etranger », tous les pays (hors France métropolitaine) validés de la carte internationale d'assurances.

6- FAITS GENERATEURS DONNANT DROIT A LA PRESTATION

Le Véhicule garanti a subi un Accident, une Destruction totale, un Incendie, une Panne, une Révision, un Vol.

Le Véhicule de remplacement sera délivré **sous réserve que la réparation nécessite au moins 3 (trois) heures de main-d'œuvre selon le barème constructeur.**

Nous entendons par :

- Accident : la destruction ou la détérioration du Véhicule garanti rendant impossible sa mobilité suite à collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, tentative de vol. De plus, la mise à disposition du Véhicule se fera après la déclaration du sinistre auprès de l'assureur.
- Destruction totale : l'impossibilité technique ou économique déclarée à dire d'expert de réparer le Véhicule garanti. De plus, la mise à disposition du Véhicule se fera après la déclaration du sinistre auprès de l'assureur.
- Incendie : la destruction ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un incendie.
- Panne : toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique d'un ou plusieurs organes du Véhicule garanti rendant son utilisation impossible dans des conditions normales de sécurité et n'impliquant pas la responsabilité du Bénéficiaire.
- Révision : les révisions préconisées par le constructeur et toutes les opérations d'entretien hors contrôle technique.
- Vol : la disparition ou la détérioration du Véhicule garanti suite à un vol ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie. De plus, la mise à disposition du Véhicule se fera après la déclaration du sinistre auprès de l'assureur.

7- MODALITES CONCERNANT LE VEHICULE DE REMPLACEMENT

Les Véhicules de remplacement doivent être utilisés exclusivement dans les pays autorisés par le loueur courte durée et doivent être ramenés au lieu d'origine. Les aménagements spécifiques et microbus ne peuvent être pris en compte pour les Véhicules de remplacement. Les Véhicules seront délivrés dans les conditions d'utilisation DL.CGWFP.2021.02.10



et d'assurance du loueur courte durée fournissant le véhicule. Il appartient au Bénéficiaire du Véhicule de remplacement de s'informer des dites conditions, de les respecter et de prendre éventuellement à sa charge les garanties complémentaires. A défaut il devra en supporter les conséquences. Les Véhicules de remplacement seront délivrés avec le plein de carburant. Ils doivent être restitués avec le plein de carburant. Les Véhicules de remplacement sont fournis pour un kilométrage illimité. Tous les frais annexes (carburant, amendes, franchise...) restent à la charge du Bénéficiaire. Le Bénéficiaire du Véhicule de remplacement reste entièrement responsable de la durée du prêt, de l'utilisation qu'il fera des Véhicules mis à sa disposition au titre du Véhicule de remplacement, et de ses conséquences. Il s'engage à régler à Diac Location toutes les sommes dues au titre du Véhicule de remplacement, et en cas de contestations, à faire ensuite son affaire personnelle de tout recours vis-à-vis du loueur courte durée ayant délivré le véhicule de remplacement.

8- EXCLUSIONS

Les exclusions communes sont applicables, en outre, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance :

●Les frais de réparations des véhicules, pièces détachées, ●Les remorques d'un poids total autorisé en charge (PTAC) supérieur à 750 kg, ●Les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée à la suite d'une carence d'un véhicule tracteur, ●Les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateaux, les remorques de transport de véhicule, ●Les véhicules destinés aux transports de marchandises pour le compte de tiers et au transport des animaux ; ●Les animaux transportés ; ●Les événements survenus aux catégories de véhicules thermiques suivants : plus de 4,5 t de PTC, véhicules à usage de transport de personnes à titre onéreux tels que taxis, ambulance, VTC ; voiture de location courte durée et véhicules utilisés dans toute épreuve de compétition automobile ou en essai ; ●Les frais engagés sans l'accord d'AXA Assistance, ou non expressément prévus par les présentes, ●Les frais non justifiés par des documents originaux, ●Tout événement survenu à la suite d'une circonstance connue avant la date d'effet de souscription aux présentes, ●Les demandes d'assistance formulées en dehors des dates de validité des garanties, ●Les conséquences d'événements climatiques et catastrophes naturelles tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol, y compris les conséquences de l'orage, de la foudre et du gel, ●Tout événement et tout dommage causé par un acte intentionnel ou une faute dolosive, négligence, mauvaises utilisation ou intervention d'un tiers, ●Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des grèves, des émeutes, des mouvements populaires et des actes de terrorisme, ●Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,

Exclusions communes :

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclus :

●les frais courants tels que repas ou boissons que le Bénéficiaire aurait normalement supportées pendant son déplacement ; ●les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le déplacement du Bénéficiaire, ●le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des présentes garanties ;

De plus, 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 : ●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 ; ●d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part du Bénéficiaire ; ●de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de glace à un titre non-amateur ; ●des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ; ●d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ; ●la mobilisation générale ; ●toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ; ●tout acte de sabotage ; ●toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ; ●toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernementale ; ●tous les cas de force majeure.

9. TARIFICATION - PAIEMENT

Diac Location facturera au titulaire du Contrat Diac Location le nombre de jours de location du Véhicule de remplacement selon le tarif en vigueur au moment de la location du Véhicule de remplacement. Cette facturation sera distincte de la facturation des autres sommes dues à Diac Location au titre du Contrat Diac Location. La facture Véhicule de remplacement comportera un relevé récapitulatif précisant le nombre de jours d'utilisation.

La présente prestation donnera lieu à des frais de gestion forfaitaires facturés en même temps que les autres sommes dues à Diac Location au titre du Contrat Diac Location. Diac Location s'engage à communiquer à tout moment, sur demande du Bénéficiaire, toute mise à jour des tarifs de véhicule de remplacement.

10. FACTURATION DES PRESTATIONS NON FORFAITAIRES

Tous les suppléments dus au titre de la location du Véhicule de remplacement et réglés par Diac Location seront à la charge du Bénéficiaire, (carburant, franchise non rachetable, dégradations sous la responsabilité du Bénéficiaire, frais d'abandon en cas de restitution du Véhicule dans une agence différente de celle où il a été mis à disposition, surcoût pour co-conducteur ou jeune conducteur, frais de prise en charge aéroport ou gare, équipements demandés par le Bénéficiaire à la livraison du véhicule de remplacement, nettoyage du véhicule si l'état à sa restitution le nécessite, surclassement en catégorie supérieure ; ou tous autres frais). Ces autres frais supplémentaires seront facturés au Bénéficiaire distinctement des autres sommes dues à Diac Location. Ils sont payables par le Bénéficiaire selon les mêmes modalités et délais de règlement que ceux prévus au contrat Diac Location souscrit par le Bénéficiaire.

11- AUTORITE DE CONTROLE

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest-CS 92459-75436 Paris Cedex 09.

12- INFORMATIQUE ET LIBERTES

A titre liminaire, on entend par Données Personnelles (« *Données Personnelles* ») tout type de données collectées par AXA Assistance dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation Véhicule de remplacement et permettant d'identifier de manière directe ou indirecte une personne physique, et notamment, un Bénéficiaire dont les données ont été collectées dans le cadre de la présente convention.

AXA Assistance et DIAC LOCATION s'engagent à respecter les dispositions de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que les lois ou autres dispositions réglementaires modifiant ou complétant cette loi ou relatives aux données à caractère personnel.

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 œuvre des prestations d'assistance définies dans la présente notice d'informations.

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 de la prestation Véhicule de remplacement, dans la limite de leurs attributions respectives.

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.

AXA Assistance 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 Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

Les données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude que la CNIL a autorisé AXA Assistance à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.



Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, vous pouvez vous y opposer en écrivant à : Service Juridique d'AXA Assistance - 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.

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.

ANNEXE - VEHICULE DE REMPLACEMENT LIBERTE EZM

VEHICULE DE REMPLACEMENT LIBERTE EZM MOBILITY- Notice d'information du contrat d'assistance N° 0700071 souscrit par Diac Location, auprès d'AXA Assistance France Assurances, ci-après dénommée « AXA Assistance », Entreprise régie par le Code des Assurances, Société anonyme au capital de 24.099.560,20 euros, immatriculée sous le N° SIREN 451 392 724 et au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre - Siège social : 6 rue André Gide 92321 Châtillon Cedex (ci-après désigné l'« Assisteur »). Ce Contrat d'assurance (ci-après dénommé le « Contrat ») est destiné aux clients locataire d'un véhicule électrique dans le cadre d'un contrat Diac Location (contrat de location longue durée (LLD) véhicule électrique ou contrat de prestation de service) (ci-après dénommé le « Contrat Diac Location »).

NON APPLICABLE EN CAS DE SOUSCRIPTION DE LA PRESTATION D'AUTO PARTAGE OU AYANT UNE ACTIVITE D'AUTOPARTAGE

Modalité de Déclaration des sinistres

Pour bénéficier des garanties du présent Contrat, un service d'assistance téléphonique disponible du lundi au samedi, de 9h à 19h depuis la France au : 01 70 95 94 62 (Numéro Vert) En indiquant : Les nom, prénom et adresse du Bénéficiaire, le numéro du Contrat (n° 0700071), le numéro de Contrat Diac Location et l'immatriculation du Véhicule garanti. La demande doit être effectuée soixante-douze (72) heures avant la date de mise à disposition du Véhicule de remplacement.

1. OBJET

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition d'un véhicule thermique de remplacement (ci-après dénommé « Véhicule de remplacement ») aux Bénéficiaires.

2. BÉNÉFICIAIRES ET VEHICULES GARANTIS

Cette prestation est réservée aux véhicules électriques Renault immatriculés en France métropolitaine (dénommé(s) ci-après le « Véhicule garanti ») tel que décrit aux conditions particulières du Contrat Diac Location. Les véhicules utilitaires ne peuvent bénéficier de la présente garantie.

Le titulaire du Contrat Diac Location ainsi que tout conducteur autorisé du Véhicule garanti bénéficie des prestations définies ci-après (ci-dessous dénommés le(s) « Bénéficiaire(s) »).

3. DESCRIPTION ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet la mise à disposition par AXA Assistance d'un Véhicule de remplacement au Bénéficiaire qui en fait la demande, dans la limite du nombre de jours souscrits aux conditions particulières du Contrat Diac Location, en cas d'autonomie insuffisante de la batterie pour effectuer le trajet désiré.

3.1 Contrat VRL en option

Lorsque la garantie VRL est en option du Contrat Diac Location, la garantie s'applique pour des Véhicules garantis de catégorie B ou de catégorie D, en fonction de l'option souscrite lors de la souscription du Contrat Diac Location.

Les différentes catégories du Véhicule de remplacement et la durée (en jours calendaires) de mise à disposition de celui-ci sont listées ci-dessous :

- Option Liberté Standard : durée maximum du prêt de **quinze (15) jours** ;
- Option Liberté Plus : durée maximum du prêt de **trente (30) jours** ;
- Option Liberté Ultimate : durée maximum du prêt de **cinquante (50) jours**.

3.2. Contrat VRL en inclusion : PACK MOBILITE

Lorsque la garantie VRL est incluse au Contrat Diac Location, le Véhicule de remplacement mis à disposition au Bénéficiaire est un véhicule de catégorie D, et la durée (en jours calendaires) de mise à disposition du Véhicule de remplacement est de **trente (30) jours** par année contractuelle.

3.3. Conditions de mise à disposition communes au 3.1. et 3.2.

La mise à disposition d'un Véhicule de remplacement se fera uniquement en France métropolitaine, Corse et dans la Principauté de Monaco, après demande par le Bénéficiaire auprès de l'Assisteur, dont les modalités sont définies à l'article « MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES » ci-dessus.

AXA Assistance met à disposition du Bénéficiaire un Véhicule de remplacement dont les modalités de mise à disposition sont les suivantes :

- Le Véhicule de remplacement doit être utilisé exclusivement pour la durée correspondant à l'option souscrite, dans les pays listés ci-après : Allemagne - Andorre - Autriche - Belgique - Bosnie Herzégovine - Chypre - Croatie - Danemark - Espagne - Estonie - Finlande - France - Grande Bretagne - Grèce - Hongrie - Irlande - Islande - Italie - Lettonie - Liechtenstein- Lituanie - Luxembourg - Macédoine - Malte - Monaco - Norvège - Pays Bas - Pologne - Portugal - République Tchèque - San Marin - Serbie Monténégro - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse.
- Le Véhicule de remplacement sera mis à disposition du Bénéficiaire à proximité de son domicile, correspondant à son lieu de résidence habituelle ;
- La prise en charge d'AXA Assistance inclut les assurances obligatoires et le kilométrage illimité ;
- Le Véhicule de remplacement doit être rendu dans l'agence où il a été mis à disposition ;
- Le Bénéficiaire doit remplir et respecter les conditions requises par les sociétés de location. Il appartient au Bénéficiaire du Véhicule de remplacement de s'informer des dites conditions, de les respecter et de prendre éventuellement à sa charge les garanties complémentaires. A défaut il devra en supporter les conséquences.
- Le Véhicule de remplacement sera délivré avec le plein de carburant ; il devra être restitué avec le plein de carburant.
- Tous les frais annexes (carburant, amendes, franchises...) restent à la charge du Bénéficiaire.
- Le Bénéficiaire du Véhicule de remplacement reste entièrement responsable de la durée du prêt, de l'utilisation qu'il fera du Véhicule de remplacement mis à sa disposition et de ses conséquences. Il s'engage à régler au loueur toutes les sommes dues au titre du Véhicule de remplacement, et en cas de contestations, à faire ensuite son affaire personnelle de tout recours vis-à-vis du loueur courte durée ayant délivré le Véhicule de remplacement.
- Le Véhicule de remplacement est mis à disposition par Axa Assistance selon les disponibilités locales.

Dans le cadre du Full Crédit, Axa Assistance se porte garant pour le compte du Bénéficiaire pour le dépôt de garantie en agence de location en adressant, par télécopie, son engagement de prise en charge. Le nombre de jours de location maximum ne pourra excéder le nombre de jours de location indiqué par option et par année contractuelle dans le Contrat Diac Location, pour un même Véhicule garanti.

Il est précisé qu'il n'y a pas de report de la garantie si la totalité des jours accordés au titre de la garantie du présent Contrat n'a pas été totalement consommée sur l'année contractuelle.

4. EXCLUSIONS

Outre les exclusions légales et réglementaires applicables, 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 remorques d'un poids total autorisé en charge supérieur à 750 kg ;
- les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateaux, les remorques de transport de véhicule ;
- les véhicules de plus de 3,5 tonnes destinés aux transports de marchandises et animaux pour le compte de tiers ;
- les événements survenus aux catégories de Véhicule garanti suivants : plus de 3,5 t de PTC, véhicules électriques à usage de transport de personnes à titre payant tels que taxis, ambulance, auto-école, voiture de location courte durée et Véhicule garanti utilisés dans toute épreuve de compétition automobile ou en essai ;
- les marchandises et animaux transportés ;
- les frais engagés sans l'accord d'AXA Assistance, ou non expressément prévus par le Contrat ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- tout événement survenu à la suite d'une



circonstance connue avant la date d'effet de souscription au Contrat ; •les demandes d'assistance formulées en dehors des dates de validité des garanties du Contrat ; •les conséquences d'événements climatiques et catastrophes naturelles tels que les tempêtes ou les ouragans, les inondations, les tremblements de terre, l'affaissement ou le glissement du sol, y compris les conséquences de l'orage, de la foudre et du gel ; •tout événement et tout dommage causé par un acte intentionnel ou une faute dolosive, négligence, mauvaises utilisation ou intervention d'un tiers ; •les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, des grèves, des émeutes, des mouvements populaires et des actes de terrorisme ; •les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ; •les frais courants tels que repas ou boissons que le Bénéficiaire aurait normalement supportées pendant son déplacement ; •les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le déplacement du Bénéficiaire ; •le coût des communications téléphoniques, excepté celles réalisées dans le cadre de la mise en place des présentes garanties.

De plus, 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 :

•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 la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de glace à un titre non-amateur ; •des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ; •d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ; •la mobilisation générale ; •toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités compétentes ; •tout acte de sabotage ; •toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ; •toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental ; •tous les cas de force majeure.

5. PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à la date de livraison du Véhicule, pour une durée d'un (1) an. Il est ensuite automatiquement renouvelé, d'année en année, pour une nouvelle période d'un (1) an, pendant toute la durée du Contrat Diac Location jusqu'à la cessation du contrat Diac Location ou de la résiliation du présent Contrat.

Résiliation par le souscripteur (lorsque le Contrat est en option)

Le souscripteur peut mettre fin à son Contrat chaque année en envoyant sa demande à Diac Location, deux (2) mois avant l'échéance du Contrat. La résiliation prendra effet à l'échéance annuelle qui suit la date de réception de cette demande. Les Bénéficiaires cesseront d'être Bénéficiaires au titre du présent Contrat d'assurance à partir de la date de prise d'effet de la résiliation.

Résiliation par AXA Assistance

Conformément à l'article L. 113-3 du Code des assurances, le non-paiement de la cotisation dans les dix (10) jours de son échéance entraîne la suspension du Contrat trente (30) jours après mise en demeure par lettre ou e-mail envoyé par AXA Assistance. Le Contrat pourra ensuite être résilié, sauf paiement par le Souscripteur de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat. Dans ce cas, le Contrat non résilié reprendra ses effets à midi le lendemain du jour où ont été payées l'ensemble des sommes dues ainsi que celles venues à échéance pendant la période de suspension du Contrat.

Le Contrat pourra prendre fin dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

6. PAIEMENT DE LA COTISATION

Le montant de la cotisation est indiqué aux conditions particulières du Contrat Diac Location, et est prélevée par Diac Location pour le compte de l'Assisteur même temps que les montants dus à Diac Location au titre du Contrat Diac Location.

7. FACTURATION DES PRESTATIONS NON FORFAITAIRES

Dans le cas où le Bénéficiaire conserverait l'usage du Véhicule de remplacement pour une durée supérieure à la durée annuelle maximum de prêt prévue au titre du Contrat et/ou en cas de suppléments non compris dans le prix de la prestation (carburant, franchise non rachetable, dégradations sous la responsabilité du Bénéficiaire, frais d'abandon en cas de restitution du Véhicule de remplacement dans une agence différente de celle où il a été mis à disposition, surcoût pour co-conducteur ou jeune conducteur, frais de prise en charge aéroport ou gare, équipements demandés par le Bénéficiaire à la livraison du Véhicule de remplacement, nettoyage du véhicule si l'état à sa restitution le nécessite, surclassement en catégorie supérieure, ou tous autres frais) le nombre de jours supplémentaires ainsi que ces autres frais supplémentaires seront facturés selon le tarif en vigueur à la date dudit prêt, distinctement des autres sommes dues à Diac Location.

8. SUBROGATION

L'Assisteur est subrogé dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, Bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant au Contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du Contrat.

9. RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du présent, le Bénéficiaire peut s'adresser à : **AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON**. Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact.

AXA Assistance 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.

Si un désaccord subsiste, et dans un délai maximum d'un an à compter de sa réclamation écrite, le Bénéficiaire 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.

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte, quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

10. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance. Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteur en a eu connaissance ;
- 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 du Bénéficiaire contre l'Assisteur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit du Bénéficiaire décédé. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'Assisteur du droit à garantie du Bénéficiaire, ou toute reconnaissance de dette du Bénéficiaire envers l'Assisteur ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure

La prescription est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'Assisteur au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par le Bénéficiaire à l'Assisteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, les informations concernant les Bénéficiaires sont collectées, utilisées et conservées par les soins de Diac Location et d'AXA Assistance relativement à leur périmètre respectif. Diac Location est en charge de la distribution



et de la souscription du Contrat en tant que responsable de traitement, et de la gestion du Contrat en tant que sous-traitant d'AXA Assistance. L'exécution du Contrat est mise en œuvre par AXA Assistance en tant que responsable de traitement. Ainsi, dans le cadre de ses activités, l'Assisteuse pourra :

- a) Utiliser les informations du Bénéficiaire afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions générales. En utilisant les services de l'Assisteuse, le Bénéficiaire consent à ce que l'Assisteuse utilise ses données à cette fin ;
- b) Transmettre les données personnelles du Bénéficiaire et les données relatives à son contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services de l'Assisteuse, au personnel de l'Assisteuse, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre du Bénéficiaire, 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 du Bénéficiaire 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 Bénéficiaire, 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 de l'Assisteuse 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.

L'Assisteuse est soumise 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, l'Assisteuse 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. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, il peut s'y opposer en écrivant au : Délégué à la Protection des données - AXA Partners - 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON. Email : 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 Bénéficiaire à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, l'Assisteuse sollicitera son consentement. Le Bénéficiaire peut revenir à tout moment sur son consentement. En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, le Bénéficiaire reconnaît que l'Assisteuse peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce que l'Assisteuse utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où le Bénéficiaire fournit à l'Assisteuse des informations sur des tiers, le Bénéficiaire s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet de l'Assisteuse (voir ci-dessous). Le Bénéficiaire 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 Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur. Si le Bénéficiaire souhaite connaître les informations détenues par l'Assisteuse 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. L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

12. REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions générales sont soumises à la loi française. Tout litige se rapportant aux présentes Conditions générales 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.

13. AUTORITE DE CONTROLE

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.



ANNEXE CARBURANT : Conditions Générales

PRÉAMBULE Le loueur a conclu avec différents prestataires fournisseurs de produits pétroliers et de services des protocoles définissant les conditions d'utilisation par ses clients, des cartes accréditives de ces prestataires, ci-après désignées carte(s) carburant(s).

1. BIENS ET SERVICES CONCERNES

1.1. Selon la carte carburant choisie, peuvent être attachés les services suivants : un/des type(s) de carburant adapté(s) au véhicule, un niveau de produits et services, le règlement des péages sur les réseaux d'autoroutes ou autres réseaux de circulation acceptant la carte des prestataires.

A la souscription du contrat, le locataire pourra opter pour une ou des carte(s) carburant et choisir les produits et services distribués par le(s) prestataire(s) en fonction des disponibilités et de l'équipement des points de ventes. Le choix du locataire sera renseigné sur le document « descriptif des services souscrits » joint au bulletin d'adhésion. Les cartes carburant étant susceptibles d'évoluer, le loueur ou l'émetteur de la carte informera ses clients des nouveaux biens et services ou des modifications substantielles apportées aux conditions générales des différents prestataires. Toute utilisation d'une carte, après notification des modifications des conditions générales révisées, emportera leur acceptation sans réserve.

1.2. Différentes cartes carburant et caractéristiques propres à chaque carte carburant

Le locataire peut demander gratuitement les conditions générales de chacune des cartes carburant sur support papier lors de la commande auprès du fournisseur ou du loueur et au cours de la location, à tout moment auprès du loueur.

Total

Total propose deux (2) offres à destination des locataires :

* l'offre PIL pour laquelle le tarif GR est automatiquement appliqué sur toute la gamme de carburants et sur l'ensemble du réseau (prix barème – remise)

* l'offre ECOVIA pour laquelle à chaque prise de carburant une comparaison est effectuée entre le prix d'affichage en station et le tarif GR applicable, le plus bas des tarifs est retenu.

Pour chacune des 2 offres, TOTAL prévoit trois (3) packs au choix du locataire : Pack BASIC, Pack EQUILIBRE ou Pack PERFORMANCE.

La carte TOTAL est utilisable selon les modalités et conditions définies dans les conditions générales de la Carte TOTAL GR qui figurent au dos du bulletin d'adhésion et qui sont également disponibles sur le site internet www.diaclocation.fr.

Shell

La carte SHELL est utilisable selon les modalités et conditions définies dans les conditions générales de la Carte SHELL qui figurent au dos du bulletin d'adhésion et qui sont également disponibles sur le site internet www.diaclocation.fr.

Leclerc

La carte Energieo Leclerc est utilisable selon les modalités et conditions définies dans les conditions générales de la Carte Energieo qui figurent au dos du bulletin d'adhésion et qui sont également disponibles sur le site internet www.diaclocation.fr.

2. DELIVRANCE - UTILISATION DES CARTES

2.1. La/les carte(s) carburant souscrites seront adressées au locataire. Elles permettent au porteur de la carte d'effectuer les enlèvements des produits et services définis dans les conditions générales des différents prestataires et choisis par le locataire dans les conditions particulières.

Chaque carte carburant est associée au numéro des conditions particulières correspondant au véhicule. Ce numéro pourra être mentionné sur la carte carburant. Tous les paiements effectués avec la/les carte(s) seront affectés aux conditions particulières auxquelles est/sont rattachée(s) la/les carte(s) et dus par le locataire.

Le locataire est seul responsable d'une utilisation d'une carte par un porteur ou pour un véhicule différent de celui mentionné sur la carte.

Les codes confidentiels sont systématiquement envoyés à l'adresse du locataire. Le locataire devra prendre toutes précautions utiles pour sauvegarder la confidentialité du/des code(s) attribué(s) dont il demeure entièrement responsable de la garde.

2.2. Si les cartes mentionnent une date de validité antérieure à la date de fin de location, elles sont alors automatiquement renouvelées à leur échéance sauf résiliation du contrat de location, notamment selon les articles 10,11 et 12 des conditions générales du contrat de location, ou dénonciation des présentes. La date de fin de location prévaudra sur une éventuelle validité postérieure de la carte carburant.

Le locataire pourra en cours de contrat, et moyennant facturation de frais forfaitaires, restituer ses cartes carburant.

2.3. A chaque enlèvement, le conducteur devra présenter la carte carburant et signer, éventuellement électroniquement par le biais d'un code confidentiel, un bon d'enlèvement, après l'avoir vérifié, lui indiquant les caractéristiques de l'opération, notamment la date, les montants en litres et en EUR, le type de produit ou service. **Il devra préciser le kilométrage figurant sur le compteur totalisateur du véhicule.**

Un exemplaire de ce bon d'enlèvement est remis à chaque transaction au porteur de la carte, qui doit le conserver ainsi que tout autre justificatif des achats effectués avec la carte. Le locataire reste responsable de la conservation de ces différents justificatifs.

2.4. La perte ou le vol d'une carte doit être **immédiatement** signalé au loueur et faire l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police compétentes dans les 24 heures. En cas d'appel téléphonique, une confirmation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception devra être adressée au loueur ou à l'émetteur de la carte dans les deux jours ouvrés à compter de la date de l'appel téléphonique, accompagnée de la déclaration de perte ou de vol.

La responsabilité du locataire sera dérogée :

- immédiatement pour Total dans le cadre des packs BASIC, EQUILIBRE ou PERFORMANCE,

- trois jours ouvrés après réception de la confirmation écrite dans les autres cas.

En cas d'observation des formalités mentionnées ci-dessus, le locataire reste responsable de tous les paiements effectués à l'aide des cartes, y compris en cas de perte ou de vol de celle(s)-ci. Il en sera de même en cas de transmission de la carte à un tiers non autorisé, de vol de la carte par négligence, de non respect des instructions du loueur ou du prestataire de détruire la carte ou de la lui renvoyer, d'absence de sauvegarde de la confidentialité du code. Le locataire s'engage à fournir au loueur ou au prestataire toute information relative à la disparition ou à l'usage non conforme d'une carte et à retourner au loueur ou au prestataire toute carte mise en opposition et retrouvée par la suite.

3. FACTURATION

3.1 Les enlèvements de carburant et les autres services éventuels seront facturés par les pétroliers selon les conditions propres à chaque carte, en vigueur aux jours et lieu de l'enlèvement et dont le locataire peut avoir connaissance sur simple demande auprès du loueur.

Le locataire demande expressément au pétrolier d'envoyer ses factures directement au loueur qui les conservera pour son compte. Dans ce cas, sur simple demande auprès du loueur, le locataire pourra obtenir l'original de ses factures.

4. PAIEMENT Le locataire donne mandat au loueur de régler pour son compte aux différents pétroliers les factures d'enlèvement de produits pétroliers et de tout autre achat effectué avec la carte.

4.1 Chaque mois le loueur déclenche un bilan des facturations carburant et autres services émises par les pétroliers reçues sur le mois précédent.

En fin de contrat, un bilan définitif est établi après la destruction effective de la/des carte(s) et déclenche l'émission d'une demande de règlement.

4.2. Le paiement des facturations figurant aux bilans se fait dans les mêmes conditions que celles applicables aux loyers.

4.3. Le loueur a reçu mandat d'encaisser et de recouvrer toutes les sommes dues au titre de la carte, au nom et pour le compte de l'émetteur de ladite carte. En cas de non-paiement des sommes dues, le loueur pourra demander à l'émetteur de la carte la mise en opposition de tout ou partie des cartes.

4.4. Toute réclamation ou contestation sur le montant ou la nature des opérations récapitulées sur les factures des pétroliers doit être transmise par écrit au loueur ou à l'émetteur de la carte dans un délai de deux mois suivant la date de la facture et doit être accompagnée de justificatifs. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable.

5. RESTITUTION D'INFORMATIONS

Un relevé détaillé des opérations effectuées avec la/les carte(s) carburant indiquant les lieux, dates, heures, quantités, nature et montants de chaque enlèvement ou des services, sera adressé mensuellement au locataire.

Une mise à disposition du détail des opérations effectuées avec la carte carburant est également réalisée sur le site internet de l'espace client.



6. RESTITUTION DES CARTES En fin de location ou en cas de résiliation du contrat de location, le jour de la restitution du véhicule, ou en cas d'arrêt de la prestation pour quelle que cause que ce soit, la/les carte(s) carburant doivent être restituées au loueur par le locataire. Toute utilisation abusive de la/des carte(s) est à la charge du locataire, notamment en cas de rupture du contrat de travail du conducteur, d'utilisation postérieure à la restitution du véhicule ou au transfert du contrat et donne lieu à une demande de paiement des enlèvements de produits pétroliers et autres achats effectués avec la/les carte(s) dans les mêmes conditions que celles des articles 3 et 4 ci-dessus.

7. MODIFICATION DE LA PRESTATION En cas de résiliation ou de la modification des accords conclus entre le loueur et un prestataire fournisseur de produits pétroliers, le loueur se réserve le droit de proposer au locataire une solution de remplacement, notamment par la proposition des services d'un autre prestataire, sans que cela puisse constituer une cause de résiliation du contrat ou un motif d'ouverture d'un droit à une quelconque indemnité.

8. FRAIS D'OPPOSITION, DE MODIFICATION OU DE DUPLICATA DE CARTE

Des frais par carte et demande pourront être facturés par le loueur en cas de demande d'opposition, de modification de carte ou en cas d'établissement de duplicata d'une carte carburant, notamment à la suite de sa perte, de son vol, de sa démagnétisation. Leurs montants figurent dans la tarification du loueur.



ANNEXE PREVENTION ECO-CONDUITE : Conditions générales

Cette prestation permet au locataire d'opter, sur l'engagement de location, pour l'une ou l'autre des prestations optionnelles suivantes : Formation ECO CONDUITE, Stage SECURITE.

Conditions générales communes aux prestations Formation Eco-conduite et Stage Sécurité

Le loueur a conclu avec un prestataire, ci-après dénommé le « fournisseur », un accord définissant l'organisation et l'exercice de prestations pédagogiques en matière de conduite de véhicule avec « Formation ECO-CONDUITE » ou « Stage SECURITE » effectuées par le fournisseur. **Quelle que soit la formule retenue (Formation ECO-CONDUITE et/ou Stage SECURITE), les présentes conditions générales communes s'appliqueront.**

1. OBJET.

Cette prestation permet au locataire, qui a loué un véhicule auprès du loueur et qui a opté pour la prestation Formation ECO CONDUITE et/ou pour la prestation Stage SECURITE sur l'engagement de location, de bénéficier de la (les) prestation(s) souscrite(s) sur la durée du contrat de location.

2. BENEFICIAIRE

Le bénéficiaire du stage est le préposé du locataire à la date du stage. Il doit être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité à la date du stage.

3. PRESTATIONS.

3.1 Pédagogie. Les stages sont dispensés par des enseignants titulaires du Brevet pour l'Exercice de la Profession d'Enseignant de la Conduite Automobile et de la Sécurité Routière (B.E.P.E.C.A.S.E.R.) et référencés par le fournisseur pour effectuer la formation ECO CONDUITE ou le Stage SECURITE.

Il est expressément convenu que le loueur n'étant pas lui-même prestataire de formation, le locataire ne pourra bénéficier d'aucune récupération auprès d'un quelconque organisme collecteur agréé.

3.2 Localisation des stages. Les stages se déroulent en France métropolitaine (hors Corse), dans une zone géographique choisie par le locataire selon les disponibilités du fournisseur. Le locataire déterminera, avec l'accord du fournisseur si le stage sera réalisé dans l'agence du fournisseur ou sur le site du locataire (uniquement pour stage intra-entreprises). **Dans ce dernier cas**, le locataire devra être en mesure de mettre à la disposition du fournisseur une salle équipée de moyens multimédias.

3.3 Conduite sur véhicule loué ou sur véhicule du fournisseur. Des mises en situations réelles de conduite sur des circuits urbains ou périurbains sont effectuées soit sur un véhicule du locataire, soit sur un véhicule du fournisseur, au choix du locataire. Dans le cas où le stage se déroulerait sur le véhicule du locataire, ce dernier devra être assuré pour le nombre de personnes correspondant au nombre de places assises (minimum 5 places) ainsi que par une assurance « conducteur occasionnel ». Le prêt éventuel du véhicule en cours de stage à une personne non autorisée par l'assurance du locataire restera sous la responsabilité du locataire.

4. MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION.

Le locataire pourra mettre en œuvre la prestation à tout moment pendant la durée du contrat de location à la condition expresse que le(s) stage(s) d'éco-conduite puisse(nt) être effectué(s) pendant la durée dudit contrat de location.

4.1 Réservation et organisation. Le locataire communique au fournisseur ses souhaits en matière de planification : lieu, période, contrat(s) de location concerné(s).

- Le fournisseur prédéfinit la(les) session(s) de formation prévisionnelle et la(les) met à disposition sur son site internet dédié auquel le locataire a accès de manière sécurisée via un mot de passe fourni par le loueur. Le locataire aura la possibilité de consulter les sessions de formation programmées par le fournisseur et d'effectuer en ligne des modifications de stagiaires dans les différentes sessions.

- Le locataire ne souhaitant pas utiliser internet a la possibilité de contacter la plate-forme de réservation du fournisseur en charge de l'organisation des stages aux heures ouvrables.

- Le fournisseur organise la session et en informe directement le locataire par message électronique ou courrier.

4.2 Stages effectués sur le site du locataire, inter ou intra-entreprise(s). Les stages pourront avoir lieu soit chez le fournisseur, soit chez le locataire. Ils pourront être organisés pour les collaborateurs d'une même entreprise (stages intra-entreprise) ou avec la participation de plusieurs entreprises (stages interentreprises) dans les conditions définies ci-dessous aux conditions générales spécifiques de chaque prestation.

- Pour un stage **intra-entreprise** (stage pour une même entreprise) : l'intervention se fera par journée entière (soit 2 (deux) modules consécutifs de 3h30).

- Pour un stage **interentreprises** (stage avec la participation de plusieurs entreprises) : si le stage n'est pas complet, le fournisseur pourra le compléter par d'autres participants. Les participants ne pourront le modifier qu'à la seule condition que la session de formation demeure complète. En cas d'annulation d'un stagiaire par le locataire, ce dernier devra proposer un remplaçant. A défaut les dispositions de l'article 4.3 des conditions générales communes trouveront application.

4.3 Non présentation ou annulation de stage. En cas de non présentation d'un bénéficiaire à un stage ou faute d'annulation par le locataire avant les 15 jours calendaires qui précèdent le stage, le stage sera considéré comme effectué. Il ne pourra pas donner lieu à un stage de remplacement à une autre date et son règlement continuera à être facturé au locataire, à titre d'indemnité forfaitaire, jusqu'à la fin de la location et selon les dispositions fixées aux présentes conditions générales communes et aux conditions générales spécifiques de la prestation retenue. Le fournisseur tiendra à la disposition du locataire la feuille de présence de chaque stage.

4.4 Evolution. Le fournisseur pourra faire évoluer le contenu de ses programmes.

5. SUPPRESSION DE LA PRESTATION

Tant que la prestation n'aura pas fait l'objet d'une confirmation écrite de réservation, elle pourra être supprimée et le loueur remboursera au locataire 75 % du coût total du stage prévu à l'engagement de location.

6. FIN DU CONTRAT DE LOCATION

Au terme initialement prévu ou ajusté par avenant du contrat de location, si le ou les stage(s) n'a(n'ont) pas été réalisé(s) ou confirmé(s) : le loueur remboursera au locataire 75 % du coût total du stage prévu à l'engagement de location.

7. EN CAS DE PROLONGATION DE LA LOCATION

Dans l'hypothèse où le contrat de location serait prolongé pour défaut de restitution du véhicule ou pour avoir fait l'objet d'un avenant de prolongation de sa durée, le loueur arrêtera la facturation de la prestation à la fin de la location prévue initialement ou par avenant. Si le ou les stage(s) n'a(n'ont) pas été réalisé(s) ou confirmé(s), le loueur remboursera au locataire 75 % du coût total du stage prévu à l'engagement de location après la date de restitution du véhicule.

8. CAS DE FIN ANTICIPEE DU CONTRAT DE LOCATION OU DE SINISTRE TOTAL DU VEHICULE LOUE.

En cas de fin anticipée du contrat de location avec l'accord du loueur ou en cas de sinistre total du véhicule loué :

a) si le ou les stage(s) a(ont) été réalisé(s) ou confirmé(s), le loueur facturera au locataire le solde de la prestation choisie,

b) si le ou les stage(s) n'a(n'ont) pas été réalisés ou confirmé(s), le loueur remboursera 75 % du coût total du stage prévu initialement ou ajusté.

9. CAS DE RESILIATION DU CONTRAT DE LOCATION

En cas de résiliation du contrat de location selon l'article 10 des conditions générales de location :

a) si le ou les stage(s) a(ont) été réalisé(s) ou confirmé(s), le loueur facturera au locataire le solde de la prestation choisie.

b) si le ou les stage(s) n'a(ont) pas été réalisés ou confirmé(s), le loueur ne procédera à aucun remboursement.

10. RESPONSABILITES. ASSURANCE.

Le loueur ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'exécution de la prestation effectuée par le fournisseur.

Selon l'option retenue par le locataire Formation ECO-CONDUITE et/ou Stage SECURITE, les véhicules du fournisseur ainsi que les personnes qu'il associe pour effectuer la prestation sont dûment assurés par le fournisseur.

Le bénéficiaire pourra se voir refuser l'accès au stage si le fournisseur suspecte qu'il est sous l'emprise de l'alcool ou de produits stupéfiants.

11. PRIX - PAIEMENT.

Le montant forfaitaire périodique de la prestation Formation ECO-CONDUITE et/ou Stage SECURITE indiqué à l'engagement de location est prélevé par le loueur en même temps que le loyer de location pendant la période initiale ou ajustée de la location.

Ce montant facturé par le loueur est fonction du nombre de stages et d'options souscrits.



Le locataire fera son affaire des éventuels frais d'acheminement, carburant, repas, hôtel, ... de son collaborateur à l'occasion du stage.

12. MODIFICATION DE LA PRESTATION

En cas de résiliation ou de modification de l'accord conclu entre le loueur et le fournisseur, le loueur se réserve le droit de proposer au locataire une solution de remplacement, notamment par la proposition des services d'un autre fournisseur, sans que cela puisse constituer une cause de résiliation du contrat ou un motif d'ouverture d'un droit à une quelconque indemnité.

13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le locataire reconnaît avoir été informé des finalités de la présente prestation, et s'engage à ne pas utiliser les données à caractère personnel dont il aura connaissance suite à sa mise en œuvre à d'autres fins que celles visées dans la prestation.

Le locataire reste seul responsable de l'utilisation des données à caractère personnel dont il aura connaissance dans le cadre de la réalisation de la présente prestation, ainsi que des obligations légales et réglementaires lui incombant, notamment celles relatives au droit du travail et au traitement des données à caractère personnel.

Le locataire s'engage à informer ses collaborateurs, notamment les conducteurs des véhicules, amenés à effectuer une formation ECO-CONDUITE et/ou un Stage SECURITE pour lesquels le fournisseur est susceptible de détenir ou recueillir des informations nominatives nécessaires à la mise en place et au suivi de la prestation, qu'ils sont titulaires d'un droit d'accès et de rectification auprès du fournisseur ou du locataire.

FORMATION ECO-CONDUITE – Conditions générales

Ce stage est destiné à sensibiliser le conducteur aux techniques propres à réduire la consommation en carburant et à diminuer l'ensemble des coûts d'entretien d'un véhicule. Dans l'hypothèse où le locataire aurait demandé l'organisation d'un stage intra-entreprise, un bilan global pour l'ensemble du stage sera mis à sa disposition.

PROGRAMME

- Accueil et présentation des enjeux du module.
- 1^{er} parcours d'observation et de mesure des pratiques habituelles (15 mn de conduite par stagiaire).
- Théorie : connaître les caractéristiques techniques du véhicule utilisé (courbes de couple et de puissance ...).
- Adopter des techniques de conduite permettant de réduire la consommation.
- 2^{ème} parcours de mise en application et de mesure des améliorations (15 mn de conduite par stagiaire).
- Synthèse et bilan du stage.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- . Mises en situations réelles de conduite sur des circuits urbains et périurbains,
- . Utilisation du véhicule du locataire ou de celui du fournisseur,
- . Véhicules équipés de 5 (cinq) places et d'un ordinateur de bord,
- . Fiches de synthèse.

EFFECTIFS Un formateur pour 3 (trois) stagiaires au maximum.

DUREE DU STAGE 3h30

VALIDATION VISEE

Attestation de formation : à la fin de chaque stage une fiche individuelle de bilan de stage est remise au stagiaire dont certains éléments (date du stage, consommation moyenne parcours 1, consommation moyenne parcours 2) seront à la disposition du locataire sur le site internet de l'espace Client.

STAGE SECURITE – Conditions générales

Ce stage est destiné à informer et sensibiliser le conducteur aux différentes contraintes et aux limites liées à l'usage d'un véhicule ainsi qu'à comprendre que l'activité de conduite est un acte professionnel impliquant l'image de marque de l'entreprise, notamment par une mise en situation réelle de conduite.

PROGRAMME

Alternance d'ateliers pratiques et théoriques sur les thèmes suivants :

- Physiologie du conducteur et ses limites
- Sécurité active et passive
- Mise à jour des connaissances en matière de sécurité routière
- Audit de conduite
- Utilisation des aides à la conduite
- Possibilité d'obtenir un contenu plus adapté pour les VUL : gabarit, angle mort, manœuvre, arrimage, transport et chargement.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- . Mises en situations réelles de conduite sur des circuits urbains et périurbains,
- . Utilisation du véhicule du locataire ou de celui du fournisseur,
- . Véhicules équipés de 5 (cinq) places et d'un ordinateur de bord,
- . Fiches de synthèse.

EFFECTIFS 12 participants maximum avec 3 (trois) formateurs

DUREE DU STAGE Le stage aura une durée de 7h

VALIDATION VISEE Attestation de formation



ANNEXE SERVICES TELEMATIQUES : Conditions générales

Portail de restitution – Conditions Générales

1. OBJET

Le loueur met à la disposition du locataire un portail dénommé « PRO+BOARD » lui permettant sur Internet de bénéficier d'une restitution d'informations et de données relatives à son parc de véhicules en vue du suivi de son état quotidien et de son évolution par le biais d'indicateurs que le locataire peut organiser en fonction de ses besoins. La restitution d'informations via ce portail s'effectue dans le cadre de la souscription de la prestation PRO+BOARD décrite aux présentes.

2. ACCES ET FONCTIONNEMENT DU PORTAIL

Le loueur communique au locataire une adresse internet non publique. Après avoir suivi le protocole d'authentification, ses identifiants personnels pour accéder au portail lui sont communiqués.

Le locataire a la charge de gérer les habilitations des utilisateurs dûment autorisés au sein de son entité. Il est responsable de l'utilisation du portail par ses utilisateurs autorisés. Il s'engage à faire cesser immédiatement toute utilisation du portail en cas de détection d'un usage non autorisé ou frauduleux du portail.

Le portail est accessible 7 jours sur 7, de 7 heures à 23 heures. En cas d'indisponibilité, le locataire est invité à se connecter à un autre moment afin d'effectuer ses opérations. Le loueur décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité momentanée du portail notamment celle consécutive à une mise à jour des données, une maintenance du portail ou à une impossibilité technique de connexion (panne de téléphone, panne de réseau, d'informatique, coupure EDF, etc.).

Le locataire reconnaît que le bon fonctionnement des services télématiques suppose notamment le respect des obligations mises à sa charge. Le locataire est par ailleurs conscient du fait que les services télématiques impliquent l'utilisation de différents réseaux de communication, ainsi que l'intervention de différents prestataires et fournisseurs tiers indépendants les uns des autres, et indépendants du loueur, dont dépend le bon fonctionnement des services télématiques. Le loueur s'engage à fournir tous efforts raisonnables pour assurer le bon fonctionnement de cette chaîne d'intervenants. Le loueur se réserve le droit de faire toute modification qu'il jugera nécessaire pour l'amélioration des services télématiques, notamment par toute mise à jour, maintenance ou modification.

Un guide d'utilisateur est disponible sur le portail ou sur demande expresse auprès du loueur.

3. FRAIS

Les dépenses afférentes à l'utilisation du portail, notamment celles relatives au coût de connexion à Internet, aux abonnements souscrits auprès de fournisseurs d'accès, à la consommation téléphonique découlant de l'utilisation du portail demeurent à la charge du locataire.

4. RESPONSABILITÉ

Les informations restituées sur le portail transitent par Internet aux conditions habituelles de risque pour les utilisateurs.

Le locataire s'engage à ne pas divulguer les informations de quelque nature que ce soit auxquelles il aura accès lors de l'utilisation du portail et à garantir tous les droits du loueur sur ledit portail. Il se porte fort de ses utilisateurs autorisés dans les mêmes termes. Les données restituées sur le portail proviennent du boîtier installé dans le véhicule. Le loueur ne peut pas être tenu pour responsable de l'exactitude et du contenu des données. Il ne peut être tenu responsable que des données dont il a la maîtrise. La responsabilité du loueur ne pourra pas être engagée en ce qui concerne les conséquences qui pourraient être tirées de l'utilisation ou non par le locataire des données communiquées sur le portail. Le locataire reste responsable de son accès et son utilisation du portail ainsi que de l'utilisation des données restituées.

Prestation PRO+BOARD – Conditions Générales

1. OBJET

La prestation de télématique embarquée a pour objet de permettre au locataire d'optimiser la gestion de son/ses véhicule(s), loué(s) auprès du loueur, par la remontée automatique de données techniques du véhicule, en France métropolitaine, sous réserve de couverture par les réseaux télécom.

Les informations transmises par le véhicule sont restituées soit sur l'Espace client sécurisé mis à disposition du locataire sur des pages spécifiques dédiées, accessibles dans les conditions définies aux conditions générales Espace Client figurant en annexe, soit sur le portail PRO+BOARD dont les conditions d'utilisation sont décrites ci-dessus. La remontée d'information sur l'Espace Client ou sur le portail PRO+BOARD est opérationnelle le jour ouvré suivant l'activation du service.

L'utilisation de cette solution requiert un équipement spécifique embarqué, sous la forme d'un boîtier communicant, propriété du loueur et installé dans le véhicule,

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le boîtier communicant installé sur le véhicule permet la récupération d'informations au moyen d'une technologie de lecture sans contact du can brevetée. Les informations remontées du véhicule sont retraitées par le loueur et mises à disposition du locataire sur les sites Internet visés à l'article 1 :

- des informations de consommation réelle,
- des informations techniques (données moteur et tableau de bord selon les modèles de véhicule)

Aucune donnée pouvant donner lieu au constat d'une infraction au code de la route (vitesse maximale, ...) n'est transmise par le loueur au locataire. Ce système n'entraîne aucune géolocalisation du véhicule.

3. BOÏTIER COMMUNICANT

Le locataire a l'usage exclusif du boîtier. Toutefois, la propriété du boîtier ne lui est aucunement transférée. Ce boîtier ne peut être ni cédé, ni loué, ni appréhendé par un tiers, ni mis à disposition, et doit demeurer dans le véhicule équipé. A compter de son installation, le locataire ne pourra l'utiliser qu'aux fins prévues aux présentes. Le locataire devra le restituer avec le véhicule au terme de la location.

4. INSTALLATION – CONFIGURATION

La livraison, l'installation et la configuration du boîtier communicant seront effectuées après livraison du véhicule loué et uniquement par un professionnel agréé par le loueur, sur commande du loueur, et seulement en France métropolitaine. Le professionnel agréé par le loueur prendra contact avec le locataire pour convenir de la date et de l'adresse d'installation du boîtier. Le véhicule devra être disponible à cette date sur le lieu prévu. Toute indisponibilité rendant impossible l'installation du boîtier à la date prévue sera passible du versement d'une indemnité forfaitaire de 70 € HT correspondant aux frais engagés pour la fixation d'un nouveau rendez-vous. Sauf constatation d'une non-conformité, une « Fiche Installation Véhicule » est signée et datée conjointement par le locataire, ou son représentant, et l'installateur. Le transfert des risques relatifs au boîtier communicant sera réalisé à compter de la date figurant sur cette fiche.

5. ACTIVATION DU SERVICE

L'activation des services télématiques est matérialisée pour chaque boîtier par la première communication entre le boîtier et la plate-forme de service et formalisée par la « Fiche Installation Véhicule ». Le locataire reconnaît que le bon fonctionnement des services télématiques suppose notamment le respect des obligations mises à sa charge par les présentes conditions générales. Le locataire est par ailleurs conscient du fait que les services télématiques impliquent l'utilisation de différents réseaux de communication, ainsi que l'intervention de différents prestataires et fournisseurs tiers indépendants les uns des autres, et indépendants du loueur, dont dépend le bon fonctionnement des services télématiques. Le loueur s'engage à fournir tous efforts raisonnables pour assurer le bon fonctionnement de cette chaîne d'intervenants. Le loueur se réserve le droit de faire toute modification qu'il jugera nécessaire pour l'amélioration des services télématiques, notamment par toute mise à jour ou modification.

6. LICENCE D'UTILISATION

Par les présentes, le loueur, qui en a régulièrement obtenu le droit, concède au locataire à titre temporaire un droit d'utilisation non exclusif, non cessible des logiciels - ainsi que de leur mise à jour et évolutions - permettant le fonctionnement des services télématiques décrits aux présentes. A la date d'activation du service, le locataire reconnaît que le logiciel est conforme à son objet. Le droit d'utilisation est concédé pour la durée du contrat de location longue durée et pour la France métropolitaine. Il prend fin selon les mêmes termes que le contrat de location longue durée. Les logiciels prévus ne peuvent être utilisés que dans le cadre du fonctionnement des services de télématique embarquée à bord du véhicule loué et uniquement aux fins de la présente prestation.



Aucun autre droit que ceux expressément concédés par le loueur au titre des présentes n'est concédé ou cédé au locataire. Le locataire s'abstiendra i) de décompiler, de désassembler, de procéder à de l'ingénierie inverse, du boîtier ou des logiciels, d'essayer de découvrir tout code source, ii) de créer des œuvres dérivées du boîtier ou des logiciels, iii) d'enlever, masquer ou altérer toute mention de droit d'auteur ou copyright, de marques apparaissant sur tous les supports utilisés au titre des présentes (logiciels, supports magnétiques, papier, listings). Le locataire devra informer le loueur, à compter de leur connaissance, de tout usage non autorisé, abusif ou frauduleux des services télématiques ou des droits de propriété intellectuelle liés à ces services par un utilisateur ou un tiers et prendra immédiatement toute mesure raisonnablement requise pour en atténuer les conséquences dommageables.

7. GARANTIE

Le boîtier est garanti contre tout défaut de fabrication ou de conception pendant une durée d'un an à compter de sa date de mise en service. Pendant la période de garantie, il sera procédé, au choix du loueur, à la réparation ou au remplacement des éléments défectueux dans un délai de 10 jours à compter de la notification de l'appel en garantie, étant entendu que les pièces et accessoires ne seront pas facturés au locataire mais que les frais de déplacement et de main-d'œuvre le seront.

En tout état de cause, tout appel en garanti est exclu dans le cas où la panne affectant le boîtier trouve son origine dans : une modification, réparation ou tentative de réparation du boîtier ou de toute partie de celui-ci par d'autres personnes que l'installateur agréé sans accord préalable écrit du loueur l'ajout d'éléments ou d'accessoires matériels ou logiciels non fournis par l'installateur agréé et connectés avec le boîtier ou toute partie de celui-ci une utilisation, un stockage ou une manutention du boîtier ou de toute partie de celui-ci non conforme aux prescriptions ou nuisible à la bonne conservation du boîtier ou de toute partie de celui-ci des dommages résultant d'un accident, d'un cas fortuit ou de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français, d'une cause externe au boîtier ou aux services télématiques ou, de manière générale, d'une mauvaise exploitation, ou d'un fait imputable au locataire ou à un utilisateur.

Le droit de mettre en œuvre la présente garantie est soumis aux conditions qui suivent. Tout appel en garantie devra faire l'objet d'une notification du locataire auprès du loueur (par appel téléphonique confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception) décrivant le défaut survenu et contenant toute information à sa disposition, cette notification devant parvenir au loueur durant la période de garantie, dans un bref délai après la survenance du défaut. Par la suite, le locataire fournira les informations supplémentaires que le loueur pourrait raisonnablement requérir.

Le loueur, ou toute personne mandatée par lui, pourra effectuer toute inspection sur un boîtier (ou d'une partie de celui-ci) qu'il estimerait utile ou nécessaire, sous réserve d'en informer préalablement le locataire. Le loueur exclut toute autre garantie que celles expressément stipulées aux présentes et le locataire déclare renoncer en conséquence expressément à invoquer toute autre garantie. Le loueur n'offre notamment aucune garantie quant aux connexions à internet ou aux transmissions depuis Internet ou quant aux communications par tous réseaux de communications impliqués (infrastructure et prestations des opérateurs mobiles).

8. FIN DU CONTRAT DE LOCATION

8.1. En dehors des cas figurant aux articles 8.4 (sinistre total), 8.5 (résiliation du contrat de location) et 9 (résiliation de la prestation) ci-dessous, le loueur arrêtera la facturation de la prestation et fera procéder à la désactivation du service de télématique embarquée à compter de la date effective de restitution du véhicule.

8.2. Dans tous les cas où le locataire ne restituerait pas le boîtier communicant avec le véhicule, le loueur facturera au locataire une indemnité égale à :

$$I = (DA / DC) \times 373,80$$

I : indemnité

DA : durée en mois à échoir de la date de restitution à la date contractuelle

DC : durée contractuelle en mois

8.3. En cas de restitution anticipée du véhicule loué, le loueur facturera au locataire une indemnité égale à celle prévue à l'article 8.2.

8.4. En cas de sinistre total du véhicule ou du boîtier (vol, destruction totale), le loueur facturera au locataire une indemnité égale à celle prévue à l'article 8.2. Le service de télématique embarquée sera désactivé à la date du sinistre.

8.5. En cas de résiliation du contrat de location selon l'article 10 des conditions générales de location, la prestation de télématique embarquée sera résiliée de plein droit et le loueur facturera au locataire une indemnité égale à celle prévue à l'article 8.2. Le service de télématique embarquée sera désactivé à la date de résiliation.

9. RESILIATION DE LA PRESTATION

En cas d'inobservation par le locataire de l'une quelconque des obligations de la présente prestation 8 jours après la mise en demeure restée sans effet, le loueur pourra résilier de plein droit la prestation de télématique embarquée. Le locataire sera alors tenu de restituer le boîtier au loueur au lieu fixé par ce dernier, de supporter tous les frais occasionnés par cette résiliation et il devra verser au loueur une indemnité égale à celle prévue à l'article 8.2.

Le service de télématique embarquée sera désactivé à la date de résiliation.

10. DEFAUT DE RESTITUTION DU VEHICULE

Tout retard dans la restitution du véhicule entraînera de plein droit la facturation d'indemnités d'utilisation du service de télématique embarquée d'un montant égal à celui de la prestation, prévu initialement ou ajusté par avenant.

11. RESPONSABILITE

Le loueur est responsable de la bonne exécution de la prestation. Toutefois le loueur n'est pas responsable dans les cas suivants :

- en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment interruption des services d'EDF ou de télécommunication.

- en cas d'utilisation des matériels non conforme aux conditions d'utilisation normales.

Dans tous les cas le loueur ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects ou immatériels subis par le locataire dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation de télématique embarquée, tels que les pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, etc. Si la responsabilité du loueur était retenue au titre de l'exécution de cette prestation, les indemnités et dommages et intérêts auxquels le locataire pourrait prétendre ne pourraient en aucun cas dépasser, par année contractuelle, tous faits générateurs confondus, le montant annuel perçu par le loueur au titre de la présente prestation.

Le loueur ne pourra être tenu responsable des données communiquées par le boîtier ou de l'utilisation qui pourra en être faite. En cas de dysfonctionnement constaté du boîtier, le locataire est néanmoins tenu de régler le montant de la prestation au loueur dans la mesure où l'impossibilité d'utilisation ne dépasse pas 30 jours.

12. ASSURANCE

Le locataire, en sa qualité de gardien détenteur du boîtier, est responsable des dommages causés au dit boîtier du fait de sa négligence ou de sa faute ou de la faute de ses préposés. Le locataire s'engage à assurer le boîtier communicant dont il est le gardien responsable contre tous risques de perte ou d'endommagement auprès d'une compagnie d'assurance couvrant les matériels loués et installés dans les véhicules pour une valeur de 400 euros. En tout état de cause, il doit payer ponctuellement le montant de la prestation de télématique embarquée.

13. PRIX - PAIEMENT

Le montant forfaitaire périodique de la prestation de télématique embarquée indiqué dans l'engagement de location est prélevé par le loueur en même temps que le loyer de location. Il est facturé selon les modes, délais et périodicité précisés à l'engagement de location. La facturation de la prestation s'effectuera sur la base prorata temporis.

14. MISE EN GARDE – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES - OBLIGATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Le locataire reconnaît avoir été informé par le loueur de l'obligation d'avoir à porter à la connaissance de ses collaborateurs, utilisateurs des véhicules équipés d'un boîtier communicant, l'existence du boîtier sur le véhicule et la finalité du service de télématique embarquée. Le locataire s'engage à utiliser les informations transmises par le loueur et issues de la remontée des données techniques du véhicule aux fins uniquement professionnelles pour lesquelles elles sont prévues. Le loueur attire l'attention du locataire sur le fait que les données collectées doivent être adéquates, pertinentes et non excessives par rapport aux finalités pour lesquelles elles sont enregistrées. Le locataire est seul responsable du respect des réglementations et obligations légales, en vigueur ou éventuellement à venir, au respect de la vie privée et du droit du travail ainsi que du traitement des données à caractère personnel, notamment en termes d'information et de consentement des utilisateurs à l'enregistrement des données techniques. Le locataire s'engage à informer ses collaborateurs, notamment les conducteurs des véhicules pour lesquelles la prestation sera mise en place, et pour lesquels le loueur est susceptible de détenir ou recueillir des informations nominatives nécessaires à la mise en place de la prestation, qu'ils sont titulaires d'un droit d'accès et de rectification auprès du loueur ou du locataire.



1. OBJET

La prestation de télématique embarquée dénommée IRIS LIVE est proposée au souscripteur par DIAC LOCATION dans le cadre soit d'un contrat de location longue durée, soit d'un contrat de location de batterie de véhicule électrique RENAULT, soit d'un contrat de fournitures de prestations (ci-après dénommé indifféremment le « contrat »). Cette prestation permet au souscripteur d'optimiser la gestion de son/ses véhicule(s), par la remontée automatique de données techniques liées au fonctionnement et à l'utilisation du véhicule, en France métropolitaine, sous réserve de couverture par les réseaux télécom.

Le souscripteur pourra bénéficier sur option d'une fonction Géolocalisation.

La prestation IRIS LIVE peut être souscrite à tout moment du contrat **pour une durée d'(1) mois minimum.**

2. CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Pour pouvoir bénéficier de la présente prestation et de la remontée standardisée, depuis le véhicule via une télétransmission, le véhicule thermique ou électrique requiert obligatoirement un équipement spécifique embarqué sous la forme d'un boîtier communicant installé dans le véhicule (boîtier de la société KUANTIC SAS ou autres boîtiers sous réserve d'éligibilité par la société KUANTIC SAS.)

Au regard notamment des prérequis technologiques des constructeurs de la marque du/des véhicule(s), DIAC LOCATION se réserve le droit de ne pas installer le boîtier communicant et informera le souscripteur que la prestation ne peut pas être souscrite.

Sur demande du souscripteur, DIAC LOCATION tient à disposition la liste des constructeurs non éligibles.

Les informations transmises par le véhicule pourront être consultées sur un site internet dédié dénommé la « plateforme IRIS LIVE » permettant au souscripteur de les visualiser, sous la forme de tableaux de bords personnalisés, de suivi historique ou quotidien détaillé avec la possibilité d'effectuer des exports.

DIAC LOCATION habilitera le souscripteur à la plateforme IRIS LIVE selon les conditions définies à l'article 15.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le souscripteur pourra choisir une option entre trois niveaux de services tel que précisé aux conditions particulières du contrat, étant précisé que chacun des niveaux de services donne accès à la plateforme IRIS LIVE :

- **IRIS LIVE ACTIVITE** : cette option permet la restitution du kilométrage, du suivi des jours et heures d'utilisation et de roulage, des consommations réelles et du niveau de carburant, des alertes mécaniques visibles sur le tableau de bord du véhicule et du suivi des opérations de maintenance.

- **IRIS LIVE ECO-CONDUITE** : cette option intègre les informations de l'option IRIS LIVE ACTIVITE et permet un accès supplémentaire à une analyse d'Eco-conduite (accélération, freinage, utilisation du véhicule).

- **IRIS LIVE GEOLOCALISATION** : cette option intègre les informations des options IRIS LIVE ACTIVITE et IRIS LIVE ECO-CONDUITE et permet d'avoir accès à la géolocalisation du véhicule en temps réel et à la visualisation des itinéraires empruntés du/des véhicule(s) dans la limite des obligations légales.

4. DISPOSITIF EMBARQUE COMMUNICANT

Dans tous les cas, le souscripteur aura l'usage exclusif du boîtier. Le souscripteur aura la propriété du boîtier dans le cas de la souscription de la prestation IRIS LIVE en option, soit d'un contrat de fournitures de prestations, soit d'un contrat de location de batterie de véhicule électrique RENAULT.

Si le véhicule équipé du boîtier est loué auprès de DIAC LOCATION (cas de la souscription de la prestation IRIS LIVE en option d'un contrat de location longue durée), ce boîtier ne peut être ni cédé, ni loué par le souscripteur, ni appréhendé par un tiers, ni mis à disposition, et doit demeurer dans le véhicule équipé. Il devra être restitué avec le véhicule en fin de contrat de location longue durée.

A compter de l'installation du boîtier, le souscripteur ne pourra l'utiliser qu'aux fins prévues aux présentes.

5. INSTALLATION - CONFIGURATION

L'installation et la configuration du boîtier communicant seront effectuées par le prestataire de ce dispositif, désigné par DIAC LOCATION (société KUANTIC SAS) via ses installateurs agréés ou via le réseau Renault et seulement en France métropolitaine. Le fournisseur du réseau RENAULT est chargé de coordonner avec le prestataire KUANTIC l'installation et la configuration du boîtier embarqué selon les dispositions convenues avec le client.

En cas de non-conformité de l'installation, de l'activation et du bon fonctionnement du dispositif embarqué le souscripteur contactera le support technique dédié à l'adresse suivante rpe.kuantic@renault.com.

Etant précisé que dans le cadre d'un contrat de fournitures de prestations, ou de location de batterie de véhicule électrique RENAULT, l'installation du boîtier est soumise à l'accord préalable du propriétaire du véhicule (loueur ou crédit bailleur tiers du véhicule). Le souscripteur devra remettre à DIAC LOCATION cette autorisation préalablement à la souscription de la prestation.

6. ACTIVATION DU SERVICE

L'activation des services télématiques pour chaque véhicule est conditionnée par l'installation et la configuration du boîtier embarqué et du niveau de services souscrit.

Le souscripteur accèdera à ses données sur la plateforme IRIS LIVE via les identifiants qui lui seront adressés suite à l'activation du service par DIAC LOCATION. Le souscripteur reconnaît que le bon fonctionnement des services télématiques suppose notamment le respect des obligations mises à sa charge par les présentes conditions générales. Le souscripteur est par ailleurs conscient du fait que les services télématiques impliquent l'utilisation de différents réseaux de communication, DIAC LOCATION s'engage à fournir tout effort raisonnable pour assurer le bon fonctionnement de cette chaîne d'intervenants. DIAC LOCATION se réserve le droit de faire toute modification qu'il jugera nécessaire pour l'amélioration des services télématiques, notamment par toute mise à jour ou modification. Le souscripteur en sera informé préalablement dans un délai d'un mois avant la modification.

7. LICENCE D'UTILISATION DU DISPOSITIF EMBARQUE

Par les présentes, DIAC LOCATION, qui en a régulièrement obtenu le droit auprès de la société Kuantic SAS, concède au souscripteur à titre temporaire un droit d'utilisation non exclusif, non cessible du logiciel et de ses éventuelles mises à jour permettant le fonctionnement des services télématiques décrits aux présentes.

Etant précisé que dans le cadre d'un contrat de fournitures de prestations, ou de location de batterie de véhicule électrique RENAULT, le souscripteur aura acquis ce droit d'utilisation auprès du fournisseur du boîtier KUANTIC SAS.

A la date d'activation du service, le souscripteur reconnaît que le dispositif embarqué est conforme à son objet. Le droit d'utilisation est concédé pour la durée de souscription de la prestation. Il prend fin selon les mêmes termes que le contrat. Le logiciel embarqué ne peut être utilisé que dans le cadre du fonctionnement des services de télématique embarquée à bord du véhicule équipé uniquement aux fins de la présente prestation. Aucun autre droit que ceux expressément concédés par DIAC LOCATION au titre des présentes n'est concédé ou cédé au souscripteur. Le souscripteur s'abstiendra :

- de décompiler, de désassembler, de procéder à de l'ingénierie inverse, du boîtier ou des logiciels, d'essayer de découvrir tout code source,

- de créer des œuvres dérivées du boîtier ou des logiciels,

- d'enlever, masquer ou altérer toute mention de droit d'auteur ou copyright, de marques apparaissant sur tous les supports utilisés au titre des présentes (logiciels, supports magnétiques).

Le souscripteur devra informer DIAC LOCATION, à compter de leur connaissance, de tout usage non autorisé, abusif ou frauduleux des services télématiques ou des droits de propriété intellectuelle liés à ces services par un utilisateur ou un tiers et prendra immédiatement toute mesure raisonnablement requise pour en atténuer les conséquences dommageables.

8. GARANTIE

Le boîtier est garanti contre tout défaut de fabrication ou de conception pendant une durée de (3) ans pièces et main-d'œuvre à compter de sa date de mise en service. Pendant la période de garantie, il sera procédé, à la réparation ou au remplacement du dispositif embarqué défectueux par un modèle équivalent. A défaut le cas échéant DIAC LOCATION procédera au remboursement au prorata temporis des mois de non utilisation du service.

Au-delà de la période de garantie, toute réparation ou remplacement du dispositif embarqué défectueux par un modèle équivalent sera à la charge du souscripteur

9. FIN DE LA PRESTATION IRIS LIVE

Si le véhicule équipé du boîtier est loué auprès de DIAC LOCATION, à compter de la date effective de la restitution du véhicule, DIAC LOCATION arrêtera la facturation de la prestation et fera procéder à la désactivation du service de télématique. Tout retard dans la restitution du véhicule entraîne de plein droit la facturation d'indemnités d'utilisation du service de télématique embarquée d'un montant égal à celui de la prestation, prévu initialement ou ajusté par avenant.



Si le véhicule équipé n'est pas loué auprès de DIAC LOCATION, DIAC LOCATION arrêtera la facturation à compter de la date effective de la fin du contrat de fourniture de prestations ou de location de batterie de véhicule électrique RENAULT et fera procéder à la désactivation du dispositif embarqué permettant l'accès aux données.

En cours de contrat, le souscripteur pourra arrêter la prestation IRIS LIVE et devra en informer DIAC LOCATION de manière expresse (1) mois au préalable, via le formulaire de contact de l'espace client IRIS ou par email à l'adresse suivante : assistance.irislive@rcibanque.com

10. RESILIATION DE LA PRESTATION

En cas d'inobservation par le souscripteur ou par DIAC LOCATION de l'une des obligations mise à sa charge dans le cadre de la présente prestation, huit (8) jours après une mise en demeure restée sans effet adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante, l'autre partie pourra alors résilier de plein droit la prestation de télématique embarquée, sans préjudices des éventuels dommages et intérêts.

Le service de télématique embarquée sera désactivé à la date de résiliation.

A la clôture du contrat par DIAC LOCATION, le boîtier embarqué et sa carte SIM sont désactivés à distance par le prestataire KUANTIC.

A la restitution du véhicule, le prestataire KUANTIC n'exige pas la restitution du boîtier embarqué et aucun démontage du boîtier n'est à prévoir par le souscripteur.

11. RESPONSABILITE

DIAC LOCATION est responsable de la bonne exécution de la prestation. Toutefois DIAC LOCATION n'est pas responsable dans les cas suivants :

- en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment interruption des services d'EDF ou de télécommunication,
- en cas d'insuffisance ou d'indisponibilité du réseau télécom,
- en cas d'utilisation des matériels non conforme aux conditions d'utilisation normales.

Les informations restituées sur la plateforme transitent par Internet aux conditions habituelles de risque pour les utilisateurs.

Dans tous les cas DIAC LOCATION ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects ou immatériels subis par le souscripteur dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation de télématique embarquée, tels que les pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, etc. Si la responsabilité de DIAC LOCATION était retenue au titre de l'exécution de cette prestation, les indemnités et dommages et intérêts auxquels le souscripteur pourrait prétendre ne pourraient en aucun cas dépasser, par année contractuelle, tous faits générateurs confondus, le montant annuel perçu par DIAC LOCATION au titre de la présente prestation.

DIAC LOCATION ne pourra être tenu responsable de l'utilisation qui pourra être faite par le souscripteur, des données restituées sur la plateforme IRIS LIVE.

Les données restituées sur la plateforme proviennent du dispositif embarqué installé dans le véhicule DIAC LOCATION ne peut pas être tenu pour responsable de l'exactitude et du contenu des données, données dont Diac Location n'a la maîtrise de la remontée. La responsabilité de DIAC LOCATION ne pourra pas être engagée en ce qui concerne les conséquences qui pourraient être tirées de l'utilisation ou non par le souscripteur des données communiquées sur la plateforme. Le souscripteur reste responsable de son accès et son utilisation de la plateforme ainsi que de l'utilisation des données restituées.

12. ASSURANCE

Le souscripteur, est responsable des dommages causés au dit dispositif embarqué du fait de sa négligence ou de sa faute ou de la faute de ses préposés. Dans le cadre d'un contrat de location longue durée le souscripteur s'engage à assurer le dispositif embarqué communicant contre tous risque de perte ou d'endommagement auprès d'une compagnie d'assurance couvrant les matériels loués et installés dans les véhicules à sa valeur d'achat.

13. PRIX - PAIEMENT

Le montant forfaitaire périodique de la prestation de télématique embarquée indiqué aux conditions particulières du contrat DIAC LOCATION est facturé et encaissé par DIAC LOCATION en même temps que les autres montants qui lui sont dus au titre du contrat. Il est facturé selon les modes, délais et périodicité précisés au contrat passé avec DIAC LOCATION. La facturation de la prestation s'effectuera sur la base du prorata temporis.

14. MISE EN GARDE – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES - OBLIGATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement n°2016/679 dit règlement général sur la protection des données (RGPD), dans le cadre de la prestation IRIS LIVE les données à caractère personnel sont traitées et enregistrées par DIAC LOCATION SA, qui les met à disposition du souscripteur sur une plateforme internet à laquelle ce dernier aura accès au moyen de codes personnalisés.

Selon le cas, DIAC LOCATION pourra intervenir comme co-responsable de traitement du souscripteur.

Dans les limites de son intervention, les traitements effectués par DIAC LOCATION ont pour finalités la mise en œuvre de la prestation de télématique embarquée, à savoir la mise à disposition des données techniques, d'utilisation et/ou de géolocalisation du véhicule. Certaines sont obligatoires pour la mise en œuvre de la prestation.

Ces traitements ont pour fondement l'exécution du contrat relatif à la prestation de télématique embarquée IRIS LIVE.

La mise à disposition des données, peut permettre au souscripteur sous sa responsabilité:

- La gestion technique et administrative des véhicules de son parc ainsi que l'optimisation de leur maintenance,

- L'économie d'énergie et la maîtrise des coûts d'utilisation du véhicule (par exemple, réduction du TCO – coût total de possession - du véhicule),

- L'établissement de statistiques, d'études internes et d'enquêtes,

- Le contrôle du respect des règles d'utilisation des véhicules définies par le souscripteur de la prestation, en sa qualité d'employeur (par exemple éco-conduite),

- La prévention des risques routiers,

- Le cas échéant, le suivi du temps de travail dans le respect des obligations légales, et lorsque ce suivi ne peut pas être réalisé par d'autres moyens,

- La géolocalisation, étant précisé qu'un bouton vie privée est mis à disposition avec la solution permettant au conducteur d'arrêter à tout moment la géolocalisation durant les trajets privés et en dehors de son temps de travail (par exemple, temps de pause).

Données traitées

Les données peuvent permettre d'identifier directement ou indirectement une personne physique, en particulier l'utilisateur du véhicule équipé du boîtier de télématique embarquée.

Seront traitées les catégories de données suivantes :

- État-civil, identité, données d'identification (notamment nom, prénom ou raison sociale du souscripteur, nom prénom identifiant du conducteur renseignés par le souscripteur) : pour les clients personnes morales, uniquement si ces champs sont remplis par le souscripteur dans le cadre de l'utilisation de la plateforme, permettant ainsi l'identification du conducteur.

- Données de localisation activation/désactivation de la géolocalisation,

- Données liées au véhicule : Notamment, numéro de châssis, immatriculation, données techniques, alertes tableau de bord, carburant consommé, kilométrage.

Elles sont disponibles sur la plateforme IRIS LIVE pendant un délai de deux mois à compter de leur mise à disposition.

Destinataires des données

Pourront avoir accès aux données, en fonction de leur habilitation :

- Administrateurs de la plateforme habilités par le souscripteur ainsi que les utilisateurs autorisés,

- Sous-traitant de Diac Location (KUANTIC sas)

- Le cas échéant, les gestionnaires du contrat DIAC LOCATION.

Le souscripteur reconnaît avoir été informé par DIAC LOCATION de l'obligation d'avoir à porter à la connaissance de ses collaborateurs, utilisateurs des véhicules équipés d'un boîtier communicant, l'existence du dispositif embarqué sur le véhicule et la finalité du service de télématique embarquée, et plus particulièrement de la fonction de géolocalisation en cas de sa souscription et de l'existence du bouton vie privée.

Le souscripteur s'engage à utiliser les informations transmises par DIAC LOCATION et issues de la remontée des données techniques ainsi que les services optionnels d'éco-conduite et de géolocalisation, du véhicule aux fins uniquement professionnelles pour lesquelles elles sont prévues. DIAC LOCATION attire l'attention du souscripteur sur le fait que les données collectées doivent être adéquates, pertinentes et non excessives par rapport aux finalités pour lesquelles elles sont enregistrées. Le souscripteur est seul responsable du respect des réglementations et obligations légales, en vigueur ou éventuellement à venir, au respect de la vie privée et du droit du travail ainsi que du traitement des données à caractère personnel, notamment en termes d'information et de consentement des utilisateurs à l'enregistrement des données remontant du véhicule.

Droit des personnes



Le souscripteur s'engage à informer ses collaborateurs, notamment les conducteurs des véhicules pour lesquels DIAC LOCATION est susceptible de recueillir des informations nominatives nécessaires à la mise en place de la prestation IRIS LIVE, qu'ils sont titulaires des droits décrits ci-dessous et que pour leur mise en œuvre ils devront se rapprocher du souscripteur.

Le souscripteur pourra exercer auprès de DIAC LOCATION les droits suivants :

- Droit d'accès et de rectification des données : sur simple justification de son identité si nécessaire,
- Droit d'opposition : 1° le souscripteur peut s'opposer à ce que les données fassent l'objet d'un traitement sous réserve d'un motif légitime, 2° il peut demander à ne pas être sollicité pour des opérations commerciales.
- Droit à la portabilité des données : le souscripteur peut récupérer les données qu'il a fournies dans un format structuré et exploitable informatiquement pour pouvoir notamment les transmettre à un autre responsable de traitement. Il peut également demander la transmission directe par DIAC LOCATION de ses données à un autre responsable de traitement.
- Droit à l'effacement (ou droit à l'oubli): le souscripteur a le droit d'obtenir l'effacement de données à caractère personnel le concernant. DIAC LOCATION a l'obligation d'effacer ces données dans les meilleurs délais, et ce dans la limite des conditions légales.
- Droit à la limitation des données : selon les normes légales

Pour exercer ces droits le souscripteur doit s'adresser au

- **Service Relation Consommateurs de DIAC LOCATION, 14 avenue du Pavé Neuf, 93168 Noisy-le-Grand Cedex** par courrier ou par email : relation-consommateurs-diac@rcibanque.com

- **Délégué à la protection des données du groupe RCI BANQUE :**

dataprotectionofficer-france@rcibanque.com

Le souscripteur conserve le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle national telle que la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) en France, 3 Place de Fontenoy TSA 80715 –75334 Paris Cedex 07.

Pour de plus amples informations, le souscripteur peut se référer à l'annexe « Politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel et de la vie privée » de DIAC LOCATION.

15. PLATEFORME IRIS LIVE

15.1. Objet

Dans le cadre de la souscription d'une des options de la prestation IRIS LIVE, DIAC LOCATION met à la disposition du souscripteur une plateforme dénommée « IRIS LIVE » via deux interfaces administrateur ou utilisateur. Cette plateforme internet permet de bénéficier d'une restitution d'informations et de données relatives à son parc de véhicules notamment, des données de type état du véhicule, activité, consommation de carburant, kilométrage et analyse d'éco conduite, ou géolocalisation selon le niveau de service choisi.

Pour le niveau de service géolocalisation, il est à noter que tous les dispositifs embarqués sont obligatoirement équipés du bouton « vie privée » permettant au conducteur du véhicule de désactiver temporairement le boîtier lors des trajets privés et hors temps de travail.

15.2. Accès et fonctionnement de la plateforme

DIAC LOCATION communique au souscripteur une adresse internet non publique. Après avoir suivi le protocole d'authentification, ses identifiants personnels pour accéder à la plateforme lui sont communiqués.

Le souscripteur a la charge de gérer les habilitations des utilisateurs dûment autorisés au sein de son entité. Il est responsable de l'utilisation du portail par ses utilisateurs autorisés. Il s'engage à faire cesser immédiatement toute utilisation de la plateforme en cas de détection d'un usage non autorisé ou frauduleux de la plateforme.

La plateforme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En cas d'indisponibilité, le souscripteur est invité à se connecter à un autre moment afin d'effectuer ses opérations. DIAC LOCATION décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité momentanée du portail notamment celle consécutive à une mise à jour des données, une maintenance du portail ou à une impossibilité technique de connexion (panne de téléphone, panne de réseau, d'informatique, coupure EDF, etc.).

15.3. Frais

Les dépenses afférentes aux coûts de connexion à Internet, aux abonnements souscrits auprès de fournisseurs d'accès, à la consommation téléphonique découlant de l'utilisation du portail demeurent à la charge du souscripteur.



ANNEXE AUTOPARTAGE Conditions Générales

DIAC LOCATION (ci-après « DIAC LOCATION ») propose la présente prestation d'autopartage au nom et pour le compte de GLIDE.IO, dont l'exécution demeure de la responsabilité de GLIDE.IO (ci-après « GLIDE.IO » ou le « prestataire »).

Le souscripteur de la prestation d'autopartage (ci-après le « souscripteur ») est informé que DIAC LOCATION a passé une convention avec la société GLIDE.IO, société par actions simplifiée au capital de EUR 5 300 000 dont le siège social est situé 1 rue de Gramont – 75002 Paris (France), immatriculée sous le numéro SIREN 812 404 010 au R.C.S. de Paris, société spécialisée dans les prestations d'utilisation de véhicules en autopartage.

1. OBJET

La prestation a pour objet d'optimiser et de faciliter la gestion par le souscripteur, des véhicules de son parc automobile, qu'il affecte à un groupe de conducteurs et dont l'usage est partagé (véhicules en autopartage) pour un usage professionnel, voire privé selon le niveau de prestation souscrit.

La prestation peut être souscrite à la commande du véhicule ou en cours de contrat pour une durée minimum de douze (12) mois.

Cette prestation requiert obligatoirement un équipement spécifique embarqué et une couverture par les réseaux télécom.

2. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

2.1 Équipement embarqué

Pour pouvoir bénéficier de la présente prestation, le véhicule doit être équipé d'un équipement embarqué, qui permet la remontée des informations depuis le véhicule via une télétransmission.

La prestation est proposée au souscripteur sur les véhicules de son choix, sous condition d'éligibilité. Le véhicule devra être équipé,

- Soit d'un boîtier communiquant externe au véhicule, installé dans l'habitacle par un installateur agréé et mandaté par GLIDE.IO, selon les modalités définies aux articles 5 et 6 des présentes conditions générales
- Soit d'un système embarqué interne au véhicule (*dénommé pré-équipement télématique embarqué*), équipé de série par RENAULT et compatible avec la prestation.

Au regard notamment des prérequis technologiques, GLIDE.IO se réserve le droit de ne pas installer le boîtier externe ou de ne pas activer le système embarqué, sur certains modèles dont il tient la liste à disposition.

2.2 Caractéristique de télécommunication du lieu de stationnement du véhicule

Pour pouvoir bénéficier de la présente prestation, le lieu de stationnement des véhicules équipés doit être couvert par des réseaux télécom nécessaires à la communication vers le système d'information de GLIDE.IO. Un équipement complémentaire pourra être installé par le souscripteur, le coût restant à sa charge. Il appartient au souscripteur de faire les vérifications nécessaires à la mise en œuvre et au fonctionnement de la prestation. GLIDE.IO décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité ou d'insuffisance du réseau télécom dans l'exécution de la prestation.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Quel que soit le système embarqué dans le véhicule, le souscripteur pourra choisir entre deux niveaux de service, tel que précisé aux conditions particulières du contrat DIAC LOCATION.

3.1 Prestation d'autopartage « MOBILITY SOFT »

La prestation MOBILITY SOFT consiste en la mise à disposition d'un ensemble de solutions permettant au souscripteur d'assurer le partage de véhicules de son parc. Elle comprend :

Pour le souscripteur :

- L'accès à un **site internet dédié** sur lequel il dispose d'un compte administrateur spécifique de gestionnaire de flotte lui permettant de :
 - Gérer les utilisateurs : consultation des profils, validation des demandes d'inscription, blocage et suppression des comptes. L'autorisation d'inscription relève de la responsabilité du gestionnaire de flotte, GLIDE.IO n'effectuera aucune vérification sur ces opérations
 - Gérer les réservations : consultation, création, modification, annulation
 - Gérer les véhicules : création, modification, suppression, immobilisation temporaire pour maintenance d'un véhicule, mouvements de véhicules d'un parc à l'autre
 - Gérer les remontées véhicules : consultation des déclarations d'état des lieux, des incidents, gestion des amendes
 - Gérer les paramètres du service : modification des horaires d'ouverture du service
- La mise à disposition d'un **système d'ouverture** et de fermeture des véhicules permettant une prise en main autonome du véhicule de la part de l'utilisateur par l'intermédiaire d'un badge et/ou de l'application mobile. En cas d'incompatibilité du badge entreprise du souscripteur, ou à sa demande expresse, GLIDE.IO pourra, sous réserve de la prise en charge des frais de réalisation et de conception par le souscripteur, procéder à la réalisation de badges spécifiques. Cette prestation spécifique proposée par GLIDE.IO fera l'objet d'une facture distincte émise par GLIDE.IO.
- La mise à disposition d'un **kit de communication** permettant au souscripteur de déployer la prestation auprès de ses collaborateurs.
- Un **support technique téléphonique** à destination du gestionnaire de flotte **exclusivement, disponible au 0806 806 900 du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00**. Ce support a pour vocation d'aider le gestionnaire de flotte dans l'utilisation du système d'information GLIDE.IO, ou en cas de dysfonctionnement de l'équipement embarqué ou du système d'information. Le gestionnaire de flotte étant la personne, désignée par le souscripteur, pour bénéficier de droits d'accès spécifiques au site internet de gestion de parc et étant l'interlocuteur des utilisateurs finaux

Pour les utilisateurs (*conducteurs autorisés par le souscripteur à utiliser le service*)

- La mise à disposition d'un **site internet** et d'une **application mobile** sur lesquels ils peuvent, après s'être enregistrés :
 - Réserver des véhicules, pour des besoins professionnels
 - Gérer leurs réservations (annulation, modification)
 - Consulter l'historique de leurs réservations
 - Modifier leurs paramètres de compte (informations personnelles, paramètres de contact, coordonnées bancaires, etc.)
 - Prendre en main le véhicule de manière autonome à l'aide d'un badge ou d'une application mobile.

3.2 Prestation d'autopartage « MOBILITY SECURE »

Le niveau de service « MOBILITY SECURE » comprend toutes les prestations définies dans l'offre MOBILITY SOFT et en complément :

- Une **assistance téléphonique** pour les utilisateurs (conducteurs) accessible 24h/24 et 7 jours /7.
- Un **accompagnement personnalisé**, durant une demi-journée, à destination du gestionnaire de flotte et/ou des employés du site pour promouvoir et expliquer le fonctionnement du service d'autopartage et l'utilisation du système d'information GLIDE.IO.
- La possibilité pour l'entreprise d'activer la prestation d'autopartage à un **usage privé** sur tout ou partie de son parc de véhicules en autopartage pour les utilisations en dehors des heures de travail. Cette prestation d'autopartage à usage privé est disponible et utilisable via la même plateforme de réservation des véhicules en autopartage en usage professionnel. Cette prestation n'est activée que si le souscripteur l'autorise par demande expresse auprès de GLIDE.IO lors de la souscription initiale à la prestation ou en cours de l'exécution de la prestation. GLIDE.IO propose alors au souscripteur de mettre en place une tarification spécifique, à définir selon la plage horaire : heure, journée, soirée et weekend. Ainsi l'utilisation des véhicules en autopartage pour les utilisations privées devient payante pour les utilisateurs, les tarifs d'utilisation et les plages horaires concernées étant à la discrétion du souscripteur, dans la limite des tarifs horaires proposés par GLIDE.IO. Le paiement des utilisateurs pour chaque utilisation est effectué comptant par carte bancaire à la restitution du véhicule. GLIDE.IO encaisse l'ensemble des paiements des utilisateurs pour le compte



du souscripteur, puis reverse le montant total au souscripteur, moins les frais de gestion du service définis. Le cadre de ces opérations financières doit être validé par un mandat de facturation « pour le compte de » signé entre GLIDE.IO et le souscripteur lors de l'activation de la prestation.

4. SYSTÈME D'INFORMATION

GLIDE.IO met à la disposition du souscripteur un système d'information en ligne personnalisé lui permettant de gérer son parc de véhicules en autopartage. GLIDE.IO propose une personnalisation standard du système d'information. Toute demande de personnalisation spécifique sera considérée comme une prestation distincte de celle visée par le présent contrat et fera l'objet d'une facturation spécifique émise par GLIDE.IO.

4.1 Gestion

Pour accéder aux fonctionnalités nécessaires à cette gestion, GLIDE.IO attribue en début de prestation, à la personne choisie par le souscripteur, des droits d'administrateur de la plateforme. La personne ainsi habilitée devient gestionnaire de flotte, unique utilisateur habilité à contacter GLIDE.IO dans le cadre du support opérationnel et technique défini à l'article 3. Si le souscripteur souhaite transférer la responsabilité de cette gestion à un autre administrateur, il doit en informer GLIDE.IO sans délai.

Le compte du gestionnaire de flotte dispose de capacités spécifiques lui permettant la gestion complète du parc et des utilisateurs tel que définie à l'article 3. Le gestionnaire de flotte dispose ainsi de la capacité d'habilitation aux fonctionnalités du compte administrateur au sein de son entité. Plusieurs gestionnaires de flottes secondaires peuvent donc être désignés pour le même parc de véhicule en autopartage. Néanmoins GLIDE.IO considèrera comme gestionnaire de flotte le seul utilisateur désigné comme tel en début de prestation ou indiqué par le souscripteur en cas de changement en cours d'exécution de la prestation de la personne considéré comme gestionnaire de flotte. GLIDE.IO ne pourra pas être tenu responsable de la l'utilisation des comptes administrateurs par le souscripteur. Le souscripteur s'engage également à faire cesser immédiatement toute utilisation du site en cas de résiliation du contrat passé avec DIAC LOCATION.

4.2 Fonctionnement

Les dépenses afférentes à l'utilisation du site internet, notamment celles relatives au coût de connexion à l'Internet, aux abonnements souscrits auprès de fournisseurs d'accès, découlant de l'utilisation de la prestation demeurent à la charge du souscripteur.

Les informations contenues dans le site transitent par Internet aux conditions habituelles de risque pour les utilisateurs. GLIDE.IO ne pourra pas être tenu responsable pour tout préjudice direct ou indirect que le souscripteur pourrait subir du fait de la connaissance ou de l'utilisation par une personne non habilitée des identifiants d'accès confidentiels. GLIDE.IO pourrait être amené à rechercher la responsabilité du souscripteur dans la mesure où la divulgation des identifiants confidentiels par le fait de ce dernier ou de l'un de ses conducteurs à une personne non habilitée porterait préjudice à GLIDE.IO.

GLIDE.IO décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité momentanée du site consécutive soit à une impossibilité technique de connexion liée à une panne du réseau de télécommunication, à une opération de maintenance du site ou de mise à jour des données.

Enfin, GLIDE.IO n'offre aucune garantie quant aux connexions à internet ou aux transmissions depuis Internet ou quant aux communications par tous réseaux de communications impliqués (infrastructure et prestations des opérateurs mobiles).

5. ÉQUIPEMENT EMBARQUÉ

Selon le cas, le véhicule peut être équipé d'un système embarqué interne (cf 5.2) ou devra être équipé d'un boîtier communiquant externe (cf 5.1).

5.1. Boîtier communiquant externe

Installation

Un délai moyen de 4 semaines est à prévoir entre la contractualisation de la prestation et l'installation effective dans le véhicule. Le souscripteur organisera avec GLIDE.IO l'installation sur son site ou devra déposer le véhicule à équiper dans la concession RENAULT mandatée par GLIDE.IO, à la date convenue conjointement entre GLIDE.IO, la concession le cas échéant et le souscripteur. L'installation du boîtier communiquant externe sera effectuée par un professionnel agréé et mandaté par GLIDE.IO. GLIDE.IO réalisera la vérification et configuration du boîtier. Les frais relatifs à l'installation sont à la charge du souscripteur et s'élèvent à 175€ HT (cent soixante-quinze euros hors taxes) par boîtier auxquels peuvent s'ajouter les frais de déplacements du professionnel agréé et mandaté par GLIDE.IO

Droit

L'équipement embarqué ne peut être ni cédé, ni loué, ni appréhendé par un tiers, ni mis à disposition, et doit demeurer dans le véhicule équipé. A compter de son installation, le souscripteur ne pourra l'utiliser qu'aux fins prévues aux présentes. Aucun autre droit que ceux expressément concédés par GLIDE.IO au titre des présentes n'est concédé ou cédé au souscripteur. Le souscripteur s'abstiendra i) de décompiler, de désassembler, de procéder à de l'ingénierie inverse, du boîtier ou des logiciels, d'essayer de découvrir tout code source, ii) de créer des œuvres dérivées du boîtier ou des logiciels. Le souscripteur devra informer GLIDE.IO, à compter de leur connaissance, de tout usage non autorisé, abusif ou frauduleux des services ou des droits de propriété intellectuelle liés à ces services par un utilisateur ou un tiers et prendra immédiatement toute mesure raisonnablement requise pour en atténuer les conséquences dommageables.

Désinstallation

Le souscripteur devra prendre contact de manière expresse avec DIAC LOCATION ou GLIDE.IO un mois avant la date de fin souhaitée, afin de restituer l'équipement embarqué en fin de prestation. GLIDE.IO prendra contact avec le souscripteur pour organiser la désinstallation, qui sera effectuée sur le site du souscripteur ou dans l'affaire RENAULT mandatée par GLIDE.IO. Le jour convenu, le professionnel agréé procédera à la désinstallation du boîtier communiquant. Les frais relatifs à la désinstallation sont à la charge du souscripteur

La restitution de l'équipement embarqué donnera lieu à l'établissement d'un procès-verbal établi contradictoirement entre GLIDE.IO ou son mandataire et le souscripteur, ou toute personne désigné par lui.

La non-restitution du boîtier communiquant externe en fin de prestation donnera lieu à une facturation définie à l'article 7.

5.2. Système embarqué interne

Activation

Pour permettre la remontée des informations, deux manœuvres préalables sont nécessaires :

- Une « activation physique » du boîtier par un double démarrage du véhicule, effectuée par le professionnel mandaté par GLIDE.IO avant la livraison du véhicule, ou par le souscripteur en cas de souscription après la livraison du véhicule.
- Une « activation électronique » du service coordonnée par GLIDE.IO.

Désactivation

Le souscripteur devra prendre contact de manière expresse avec DIAC LOCATION et GLIDE.IO, afin de demander la désactivation du boîtier en fin de prestation, un mois avant la date de fin souhaitée.

6. GARANTIE DE L'ÉQUIPEMENT EMBARQUÉ

6.1. Boîtier communiquant externe

Le boîtier est garanti contre tout défaut de fabrication ou de conception pendant la durée du contrat. Pendant la période de garantie, il sera procédé, au choix de GLIDE.IO, à la réparation ou au remplacement des éléments défectueux.

En tout état de cause, tout appel en garanti est exclu dans le cas où la panne affectant le boîtier trouve son origine dans :

- Une modification, réparation ou tentative de réparation du boîtier ou de toute partie de celui-ci par d'autres personnes que l'installateur agréé sans accord préalable écrit de GLIDE.IO ;
- L'ajout d'éléments ou d'accessoires matériels ou logiciels non fournis par l'installateur agréé et connectés avec le boîtier ou toute partie de celui-ci ;
- Une utilisation, un stockage ou une manutention du boîtier ou de toute partie de celui-ci non conforme aux prescriptions ou nuisible à la bonne conservation du boîtier ou de toute partie de celui-ci ;
- Des dommages résultant d'un accident, d'un cas fortuit ou de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français, d'une cause externe au boîtier ou, de manière générale, d'une mauvaise exploitation, ou d'un fait imputable au souscripteur ou à un utilisateur.



Le droit de mettre en œuvre la présente garantie est soumis aux conditions qui suivent. Tout appel en garantie devra faire l'objet d'une notification du souscripteur auprès de GLIDE.IO (par appel téléphonique confirmé par lettre) décrivant le défaut survenu et contenant toute information à sa disposition, cette notification devant parvenir à GLIDE.IO durant la période de garantie, dans un bref délai après la survenance du défaut. Par la suite, le souscripteur fournira les informations supplémentaires que GLIDE.IO pourrait raisonnablement requérir.

GLIDE.IO, ou toute personne mandatée par lui, pourra effectuer toute inspection sur un boîtier qu'il estimerait utile ou nécessaire, sous réserve d'en informer préalablement le souscripteur.

6.2. Système embarqué interne

L'équipement embarqué première monte RENAULT est sous la garantie du constructeur du véhicule au titre de pièce du véhicule.

Le boîtier est garanti contre tout défaut de fabrication ou de conception pendant la durée de garantie du véhicule. Pendant la période de garantie, il sera procédé, au choix de RENAULT, à la réparation ou au remplacement des éléments défectueux.

7. DATE D'EFFET, DURÉE ET FIN DE PRESTATION

7.1 Date d'effet

Lorsque la prestation est souscrite concomitamment au contrat DIAC LOCATION, elle prend effet à la date d'effet du contrat. Lorsque la prestation est souscrite après la date d'effet du contrat, elle prend effet à la date de sa souscription.

7.2 Durée

La prestation est souscrite pour la durée du contrat DIAC LOCATION avec un minimum de douze (12) mois. Si la prestation était arrêtée avant douze (12) mois, DIAC LOCATION facturera pour le compte de GLIDE.IO, au souscripteur une indemnité forfaitaire égale à 850€ HT (huit cent cinquante euros hors taxes).

7.3 Fin de prestation

En fin du contrat DIAC LOCATION quel qu'en soit le motif, la prestation prendra fin. DIAC LOCATION arrêtera la facturation de la prestation et GLIDE.IO fera procéder à la désactivation du service d'autopartage.

En cours de contrat et en cas d'équipement du véhicule d'un boîtier externe, le souscripteur devra informer DIAC LOCATION et GLIDE.IO de manière expresse de son souhait d'arrêt de la prestation ou de la fin de contrat un mois au préalable par lettre recommandée avec avis de réception.

Dans tous les cas de fin de prestation, le souscripteur devra restituer le boîtier communiquant externe.

En cas de non-restitution ou dommage du boîtier externe, GLIDE.IO demandera au souscripteur le paiement d'une indemnité égale à 600€ HT (six cents euros hors taxes) en compensation du préjudice subi.

8. RÉSILIATION DE LA PRESTATION

En cas d'inobservation par le souscripteur de l'une quelconque des obligations de la présente prestation, huit (8) jours après la mise en demeure restée sans effet, GLIDE.IO pourra résilier de plein droit la prestation. Le souscripteur sera alors tenu de restituer le boîtier communiquant externe à GLIDE.IO au lieu fixé par ce dernier, de supporter tous les frais occasionnés par cette résiliation. La prestation sera désactivée à la date de résiliation.

9. RESPONSABILITÉ

9.1 Responsabilité de GLIDE.IO

GLIDE.IO est responsable de la bonne exécution de la prestation. Toutefois GLIDE.IO n'est pas responsable dans les cas suivants :

- En cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment interruption des services de télécommunication.
- En cas d'utilisation des matériels non conforme aux conditions d'utilisation normales.

Dans tous les cas, GLIDE.IO ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects ou immatériels subis par le souscripteur dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation, tels que les pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, etc. Si la responsabilité de GLIDE.IO était retenue au titre de l'exécution de cette prestation, les indemnités et dommages et intérêts auxquels le souscripteur pourrait prétendre ne pourraient en aucun cas dépasser, par année contractuelle, tous faits générateurs confondus, le montant annuel perçu par GLIDE.IO au titre de la présente prestation.

9.2 Responsabilité du souscripteur

Le souscripteur a la garde et la responsabilité du boîtier dans les mêmes termes que ceux relatifs au véhicule. La propriété du boîtier ne lui est aucunement transférée.

10. ASSURANCE

Le souscripteur, en sa qualité de gardien de l'équipement embarqué, est responsable des dommages causés à l'équipement embarqué du fait de sa négligence ou de sa faute ou de la faute de ses préposés. Le souscripteur s'engage à assurer l'équipement embarqué dont il est le gardien contre tous risques de perte ou d'endommagement auprès d'une compagnie d'assurance couvrant les matériels loués et installés dans les véhicules, pour une valeur de 600€ HT (six cents euros hors taxes) minimum pour le boîtier.

11. PRIX - PAIEMENT

Le montant forfaitaire périodique de la prestation indiqué aux conditions particulières du contrat DIAC LOCATION est facturé et encaissé par DIAC LOCATION pour ordre et compte de GLIDE.IO en même temps que les montants qui lui sont dus au titre de son contrat passé avec DIAC LOCATION. Il est facturé selon les modes, délais et périodicité précisés au contrat passé avec DIAC LOCATION.

DIAC LOCATION facturera et encaissera au nom et pour le compte de GLIDE.IO toutes sommes dues au titre de la prestation, sauf les sommes facturées directement par GLIDE.IO comme mentionnées aux présentes conditions générales.

12. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL - OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Dans le cadre de la fourniture de la prestation, le souscripteur est le responsable de traitement des données à caractère personnel des conducteurs, au sens de l'article 4 du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD »). GLIDE.IO traite uniquement les données à caractère personnel des conducteurs en tant que sous-traitant, pour le compte du souscripteur. Afin de traiter les opérations liées à la gestion des utilisateurs des véhicules (l'acceptation, la gestion et l'exécution de toute commande ou réservation effectuée par les utilisateurs sur la plateforme), réaliser des statistiques ainsi que fournir des rapports au souscripteur.

Ces données à caractère personnel concernent notamment :

- Des informations relatives à l'identité des utilisateurs (notamment le nom et l'adresse),
- Des informations de contact (notamment l'email et le numéro de téléphone),
- Une copie du permis de conduire,
- Les informations bancaires des utilisateurs,
- Les informations relatives à chaque réservation (notamment le modèle de voiture, la durée d'utilisation, le lieu de départ et de destination, le niveau de carburant).

En sa qualité de sous-traitant, GLIDE.IO s'engage à conserver les données à caractère personnel traitées pour le compte du souscripteur pendant la durée des prestations d'autopartage et les retournera ou les détruira au choix du souscripteur (i) à la demande du souscripteur ou (ii) au terme ou à la résiliation des prestations d'autopartage. GLIDE.IO s'engage également à détruire toute copie des données à caractère personnel, à moins que la réglementation applicable n'impose à GLIDE.IO de conserver lesdites données. A ce titre, GLIDE.IO est susceptible de conserver les informations relatives à l'identité des utilisateurs, leur numéro de permis de conduire, une copie de leur permis de conduire et les détails de leurs réservations pour une durée de 6 ans en raison de son obligation relative aux délits routiers.

Ainsi, GLIDE.IO s'engage à :

- Traiter les données à caractère personnel des utilisateurs pour les seuls besoins de l'exécution des prestations d'autopartage et, d'une manière générale, à n'agir que sur les seules instructions écrites et documentées du souscripteur (à savoir les présentes conditions générales de vente ainsi que toute autre instruction écrite



du souscripteur). En conséquence, GLIDE.IO s'engage à informer le souscripteur dans l'éventualité où GLIDE.IO considérerait que ces instructions sont contraires au RGPD ou à toute autre loi nationale applicable en matière de protection des données à caractère personnel ;

- S'assurer que le personnel autorisé à traiter les données à caractère personnel du souscripteur soit tenu à une obligation de confidentialité conventionnelle ou légale ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes physiques, afin d'assurer la sécurité des données à caractère personnelles et de les protéger contre toute destruction fortuite ou illicite, une perte accidentelle, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé ;
- Ne recourir à la sous-traitance en matière de données à caractère personnel que dans les conditions suivantes :
 - GLIDE.IO s'engage à tenir une liste précise des sous-traitants intervenant dans le cadre de la réalisation des prestations.
 - Le souscripteur autorise GLIDE.IO à recourir à la sous-traitance de tout ou partie de ses obligations à condition que GLIDE.IO notifie au souscripteur tout changement prévu à cette liste de sous-traitant, notamment l'ajout ou le remplacement de sous-traitant, avant la réalisation d'un tel changement, étant précisé que le souscripteur pourra s'opposer à l'intervention de ces nouveaux sous-traitants et que l'opération de sous-traitance ne pourra intervenir qu'en l'absence d'opposition du souscripteur dans un délai d'un (1) mois suivant la notification du changement par GLIDE.IO.
 - GLIDE.IO s'engage à reporter sur tout sous-traitant autorisé, dans le cadre d'un contrat écrit, l'ensemble des obligations en matière de données à caractère personnel mises à sa charge par le présent article 12 ;
 - GLIDE.IO reste entièrement responsable du respect par le sous-traitant ultérieur de ses obligations en matière de protection données à caractère personnel.
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de pouvoir assister le souscripteur, dans la mesure du possible et en tenant compte de la nature du traitement, à donner suite aux demandes des personnes concernées pour l'exercice de leurs droits en vertu du RGPD.
 - Dans l'éventualité où GLIDE.IO recevrait directement une telle demande de la part d'une personne concernée, GLIDE.IO informera dans les meilleurs délais le souscripteur et ne répondra à cette demande qu'avec le consentement et selon les instructions écrites du souscripteur (instructions qui devront être données à GLIDE.IO dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la réception de la demande transmise par GLIDE.IO) ;
 - Dans le cas où le souscripteur traiterait lui-même la demande d'une personne concernée transmise par GLIDE.IO, le souscripteur s'engage à traiter cette demande dans les meilleurs délais et à informer GLIDE.IO, au plus tard dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de la demande transmise par le Prestataire, des suites données à cette dernière.
- Collaborer raisonnablement avec le souscripteur, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition de GLIDE.IO, afin que le souscripteur puisse se conformer aux obligations des articles 32 à 36 du RGPD (à savoir pour assurer la sécurité du traitement, la réalisation d'analyse d'impact à la protection des données et de consultations préalables de l'autorité compétente, la notification de l'autorité de contrôle ou des personnes concernées en cas de violation de données à caractère personnel, conformément aux conditions ci-dessous).
 - GLIDE.IO s'engage à notifier le souscripteur de toute violation de données à caractère personnel, au sens de l'article 4(12) du RGPD, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et à fournir dans les meilleurs délais les informations nécessaires afin que le souscripteur puisse notifier cet événement à l'autorité compétente et, le cas échéant, aux personnes concernées.
 - Dans la mesure où l'ensemble des informations prévues à l'article 33(3) du RGPD peut ne pas être disponible lors de la prise de connaissance de la violation de données à caractère personnel, GLIDE.IO pourra procéder à la notification de ces informations au souscripteur par phases.
- Mettre à disposition du souscripteur toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations au titre du présent article 12 et permettre la réalisation d'audits, y compris d'inspections, par le souscripteur ou tout autre auditeur mandaté par ce dernier sous réserve que cet auditeur ne soit pas un concurrent de GLIDE.IO et qu'il soit soumis à une obligation de confidentialité.
 - Pour tout audit ou inspection, le souscripteur devra notifier à GLIDE.IO au moins trente (30) jours avant la date de réalisation de l'audit ou inspection le motif, le périmètre de cet audit ainsi que, le cas échéant, l'identité du tiers auditeur mandaté.
 - Cette faculté d'audit ou inspection est limitée à un audit ou une inspection par an. Les audits et inspections sont réalisés aux frais exclusifs du souscripteur. Tout audit ou inspection doit être conduit de manière à ne pas gêner, dans la mesure du possible, la réalisation des prestations par GLIDE.IO.

Le souscripteur donne mandat à GLIDE.IO pour que ce dernier puisse, dans l'éventualité où il procède à un transfert de données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Union Européenne, conclure les clauses contractuelles types de la Commission Européenne avec le destinataire des données. De plus, le souscripteur autorise GLIDE.IO à donner mandat à ses propres sous-traitants, dans l'éventualité où un sous-traitant de GLIDE.IO procéderait à un tel transfert de données à caractère personnel, de conclure les clauses contractuelles types avec le destinataire des données au nom et pour le compte du souscripteur.

De son côté, le souscripteur s'engage à se conformer à toutes les obligations prévues par les lois applicables à la protection des données.

A ce titre, le souscripteur, notamment :

- Est responsable du respect des règlements et des obligations légales, actuellement en vigueur ou qui pourraient s'appliquer à l'avenir, du respect de la vie privée et du droit du travail
- Veillera à ce qu'il traite uniquement des données en s'appuyant sur une base juridique valable, et plus généralement à respecter l'ensemble des critères de l'article 5 du RGPD, à savoir les principes de licéité, loyauté, transparence, de minimisation des données, d'exactitude des données, de limitation de la conservation ainsi que d'intégrité et de confidentialité ;
- Respectera l'obligation d'information des utilisateurs telle que précisée par la législation applicable sur la protection des données.