



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION LONGUE DURÉE VP-VU (véhicule thermique, hybride ou électrique)

### ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet la location longue durée par le loueur au locataire, utilisateur professionnel averti, de véhicule(s) thermique(s), hybride(s) ou électrique(s) neuf(s) devant rester immatriculé(s) en France métropolitaine. Le locataire opéra dans l'engagement de location entre deux modes locatifs : la location maintenance incluant la prise en charge du coût de l'entretien par le loueur, ou la location financière, le coût de l'entretien restant à la charge du locataire.

**Le locataire aura le choix de signer le contrat de location soit manuellement soit électroniquement au moyen d'une tablette.**

**Si le locataire signe manuellement le contrat de location**, les conditions générales de location et des prestations optionnelles de services sont mises à disposition sur les sites Internet : [www.diaclocation.fr](http://www.diaclocation.fr) ou [www.nissanlocation.fr](http://www.nissanlocation.fr) sur lesquels le locataire peut les consulter. Dès sa commande, le locataire est informé de cette mise à disposition dans les conditions de l'article 1366 du Code civil ou qu'il peut les demander au loueur gratuitement sur support papier et ce à tout moment durant la location.

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

### ARTICLE 2 – COMMANDE DE VEHICULE – DUREE – KILOMETRAGE

**2.1 Commande** : Le locataire, en fonction de ses besoins d'utilisation, choisit librement le(s) véhicule(s) ainsi que les options, accessoires et aménagements dans le catalogue officiel du fournisseur agréé (ci-après le "fournisseur").

Selon l'option retenue à l'engagement de location, le loueur commandera lui-même le(s) véhicule(s) choisi(s) par le locataire ou mandatera le locataire pour commander directement le(s) véhicule(s) auprès du fournisseur.

Le(s) véhicule(s) choisi(s) par le locataire est/sont spécialement acheté(s) par le loueur en vue de leur location par le locataire.

Les aménagements spécifiques souhaités par le locataire devront être approuvés préalablement par le loueur et réalisés par des entreprises homologuées par le fournisseur.

#### 2.2 Modification ou annulation de la location

A compter de la date de la réception par le loueur du bon de commande de location, le locataire disposera d'un délai de cinq (5) jours ouvrés, sauf livraison immédiate du véhicule, pour notifier la modification ou l'annulation de sa commande au loueur sans avoir à supporter d'indemnité. En cas de demande par le locataire de modification ou d'annulation de la location au-delà du délai de cinq (5) jours ouvrés visé à l'alinéa précédent, le loueur pourra réclamer au locataire une indemnité forfaitaire égale à

- trois (3) mois du loyer TTC hors prestations si le(s) véhicule(s) n'est/ne sont pas encore immatriculé(s) et s'ils n'ont pas fait l'objet d'aménagement spécifique,
- dix (10) mois du loyer TTC hors prestations si le(s) véhicule(s) a/ont déjà été immatriculé(s) ou a/ont fait l'objet d'aménagement spécifique.

Par exception, toute modification majeure apportée par le fournisseur à son catalogue, notamment suppression d'un modèle ou des caractéristiques de base d'une version, survenant entre la date de signature de commande et la date de mise à disposition d'un (des) véhicule(s) concerné(s) par cette modification autorise le locataire, à résilier les commandes de location concernées sans indemnité. Dans tous les cas, le loueur se réserve le droit de refuser l'agrément du locataire dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de signature de l'engagement de location.

#### 2.3 Engagement de location - Durée et kilométrage

L'engagement de location signé par le locataire s'applique à un ou plusieurs véhicules loués en cas d'une offre multiple. **Il comportera un numéro de contrat référent. Pour les offres multiples, ce numéro de contrat référent servira de référence pour tous les véhicules, objets de l'offre, auquel s'ajoutera un numéro de contrat propre à chaque véhicule communiqué sur le procès-verbal de livraison avec l'identification du véhicule loué.**

L'engagement de location stipule :

- une durée contractuelle d'un minimum de six (6) mois pour les véhicules thermiques et hybrides, de douze (12) mois pour les véhicules électriques et d'un maximum de soixante (60) mois pour les véhicules thermiques et hybrides, et de quatre-vingt-quatre (84) mois pour les véhicules électriques, sous réserve de l'application des articles 6, 11 et 12,
- un kilométrage prévisionnel maximum qui ne pourra pas excéder 200 000 km,
- le prix des kilomètres supérieurs à ceux initialement souscrits ou ajustés par avenant.

### ARTICLE 3 – LIVRAISON ET DATE D'EFFET DE LA LOCATION

**3.1** Le loueur ou le fournisseur choisi par le locataire, informe le locataire qu'un véhicule conforme à sa commande de location est à sa disposition sur le site convenu à compter de la date indiquée sur l'avis de mise à disposition qui lui est expédié. Le locataire dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de l'information pour prendre livraison du véhicule.

Si le locataire ne prend pas livraison du véhicule dans le délai de cinq (5) jours ouvrés, une mise en demeure de prendre livraison lui sera adressée. Si celle-ci s'avère sans effet, l'engagement de location sera résilié et le locataire sera redevable d'une indemnité forfaitaire équivalant à dix (10) mois du loyer TTC hors prestations majorée des intérêts de retard et des frais engagés.

**3.2** En cas de retard de livraison supérieur à cinq (5) jours ouvrés le locataire pourra, après mise en demeure préalable adressée au loueur, renoncer sans indemnité à sa commande de location.

En cas de commande du véhicule par le locataire, le choix du fournisseur incombant au locataire, le loueur délègue au locataire tous ses droits et actions pour agir en cas de retard de livraison comme en cas d'une non-conformité du ou des véhicules.

**3.3** La livraison est attestée par un procès-verbal de livraison signé par l'établissement livreur et le locataire (ou son préposé) qui a l'obligation de le transmettre dès signature au loueur. La location prend effet au jour de la livraison. Le procès-verbal de livraison atteste également de la reconnaissance par le locataire de la conformité du véhicule avec sa commande de location ou l'engagement de location ainsi que son bon état de fonctionnement et de présentation.

**Pour les locations multiples, outre le numéro de contrat référent, un numéro de contrat de location propre à chaque véhicule sera communiqué au locataire sur le procès-verbal de livraison.**

**3.4** La non-conformité du véhicule ou un fonctionnement et/ou une présentation souffrant de défauts importants, pourront autoriser le locataire à ne pas prendre livraison du véhicule.

**ARTICLE 4 – GARDE, UTILISATION ET ENTRETIEN DU OU DES VEHICULES**  
Le locataire, **utilisateur professionnel averti** assume les risques, la conduite, le respect des instructions d'entretien du constructeur concernant le/les véhicule(s) loué(s). Il en a la garde et la responsabilité conformément aux dispositions de l'article 1242 du Code Civil.

#### 4.1 Utilisation des véhicules

**4.1.1** Le locataire s'engage à :

- remplir personnellement et à ses frais, toutes obligations qui incomberaient au loueur en tant que propriétaire, notamment :

- respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur notamment en matière de circulation routière et à ce titre le locataire accepte que le loueur prélève, sur le compte communiqué au loueur, le montant des amendes et des contraventions ou des forfaits post stationnement, non réglés au titre du véhicule loué, notamment en cas d'opposition du Trésor Public, ou de toute réclamation de l'administration auprès du loueur, suite au non-paiement par le locataire,

- en ce qui concerne les infractions pénales, le locataire (i) se chargera de communiquer aux autorités compétentes toutes informations relatives au conducteur du véhicule, dans le respect de la législation en vigueur en la matière, et (ii) s'engage à faire en sorte que le loueur ou son représentant légal, ne soit jamais pécuniairement responsable d'une infraction au titre d'un véhicule loué. Dans tous les cas, s'il reçoit directement la notification de la contravention le loueur désignera aux autorités compétentes le locataire titulaire du contrat de location en application de la réglementation en vigueur.

- faire toutes déclarations, et acquitter tous impôts, charges, redevances et taxes présentes (taxe sur les véhicules de sociétés, taxe(s) sur les certificats d'immatriculation, taxe additionnelle dite « malus écologique », malus annuel, etc.) et à venir : à ce titre seront à la charge du locataire toutes modifications du régime fiscal applicable aux opérations de location visées par les présentes et notamment l'éventuelle régularisation de la TVA en cas de sinistres,

- utiliser les véhicules après avoir obtenu les autorisations et documents nécessaires,

- conserver en bon état tous les documents des véhicules et à les faire renouveler à ses frais en cas de péremption, destruction ou perte,

- ne pas transporter de marchandises dangereuses (ex : liquide inflammable, matières corrosives...) dans le(s) véhicule(s) loué(s),

- ne pas faire circuler le(s) véhicule(s) hors de l'Union Européenne et de la Suisse sans avoir préalablement obtenu l'accord écrit du loueur,

- en cas de transfert de son contrat à faire immatriculer à ses frais le ou les véhicules au nom du loueur selon les dispositions légales, le loueur lui en donnant mandat exprès auprès des services de l'état compétents ou des professionnels de l'automobile habilités,

- communiquer au loueur une photocopie du certificat d'immatriculation initial ou renouvelé dans les quinze (15) jours de sa délivrance dans le cas où le locataire conserve l'original du certificat d'immatriculation,

- déclarer au loueur tout changement de domicile, siège social ou d'établissement d'affectation ou de mise à disposition du véhicule loué dans un délai maximum d'un (1) mois afin de permettre les modifications du certificat d'immatriculation conformément aux obligations légales ; le défaut de cette déclaration est sanctionné par une amende prévue au Code de la route. Les coûts des modifications seront à la charge du locataire.

**4.1.2** Le locataire peut réaliser des aménagements ou des peintures publicitaires, après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du loueur.

**4.1.3** Le locataire est responsable des conséquences d'une utilisation du ou des véhicules non conforme(s) à sa destination, aux dispositions légales, contractuelles ou techniques et des infractions commises ; il en supporte les frais et charges, pénalités contractuelles et/ou légales (amendes, contraventions, forfait post-stationnement, ...).

**4.1.4** Le locataire peut opter pour la prestation véhicule de remplacement dans les conditions prévues. A défaut de souscription de cette option et en cas de privation de jouissance temporaire du ou des véhicules loués due à une immobilisation du ou des véhicules (accident ou arrêt pour entretien ou réparation), même au-delà de vingt et un (21) jours, il renonce expressément à réclamer toute indemnité de ce fait au loueur par dérogation aux règles sur le louage de chose.

**4.1.5** Le locataire ne peut ni sous-louer (sauf s'il est loueur ou exerce l'activité d'école de conduite ou utilise les véhicules loués pour une activité d'autopartage) ou s'il opte pour la prestation d'autopartage, ni disposer du ou des véhicules ou le(s) donner en nantissement ou le(s) affecter en garantie et il doit faire respecter en toute circonstance le droit de propriété du loueur. La revente du ou des véhicules en fraude des droits du loueur constitue un cas d'abus de confiance (article 314-1 du Code Pénal).



Dans le cas où une école de conduite après accord de DIAC LOCATION sous-loue le véhicule à ses élèves personnes physiques :

- cela n'emporte ni substitution de débiteur, ni novation, ni cession du Contrat.

- En cas de vol ou de destruction totale d'un véhicule loué, le Locataire s'oblige à solder la valeur financière du bien inscrite dans les livres de DIAC LOCATION, à la date du sinistre.

En conséquence, le Locataire continuera d'être tenu à l'égard de DIAC LOCATION, de l'entière exécution des clauses, charges et conditions du Contrat. Le Locataire demeure seul responsable à l'égard de DIAC LOCATION, de la bonne exécution du Contrat. Par ailleurs, le Locataire est responsable des éventuels manquements de son sous-locataire et reste l'unique bénéficiaire des éventuelles prestations souscrites au titre du contrat de location longue durée.

**4.1.6** Toutes pièces, équipements, ou accessoires incorporés au(x) véhicule(s) en cours de location deviendront immédiatement et de plein droit la propriété du loueur, sauf si leur démontage par le locataire ou à ses frais n'entraîne pas de détérioration de l'état initial du ou des véhicules.

**4.1.7** Le totalisateur kilométrique devra refléter le kilométrage réellement parcouru, et ne devra en aucun cas avoir été violé ou débranché. En cas de panne du totalisateur kilométrique, le locataire devra immédiatement le faire remettre en état par le réseau agréé. Il devra informer le loueur par lettre recommandée avec accusé de réception du changement du compteur kilométrique.

En cas de responsabilité établie du locataire due à une modification du totalisateur kilométrique, le locataire sera tenu de toutes les conséquences résultant de cette modification, même après l'expiration du contrat.

En cas de fraude, le loueur se réserve le droit de facturer l'excédent de kilomètres déterminé par expertise et d'engager toutes poursuites civiles ou pénales à l'égard du locataire, même après l'expiration du contrat.

**4.1.8** En cas d'opposition sur le certificat d'immatriculation, le locataire doit faire lever toute opposition administrative du Trésor public (par exemple au titre des amendes ou de tout autre somme due à l'administration quelle que soit sa nature) et/ou toute immobilisation judiciaire éventuellement inscrite sur le véhicule, notamment préalablement à sa restitution. Si cette levée d'opposition ou immobilisation n'est pas effectuée préalablement à la restitution du véhicule, le locataire se verra appliquer par le loueur une indemnité d'un montant égal au loyer jusqu'à la levée d'opposition ou immobilisation. Il est précisé que l'impression sur internet du certificat de situation (certificat de non-gage) est possible à l'adresse suivante : <https://siv.interieur.gouv.fr> Il atteste de la situation du véhicule et doit être vierge. Le locataire devra supporter tous les frais quelconques que le loueur aurait payés ou aurait à payer à des tiers résultant du retard pris pour la vente du véhicule ou fait d'une opposition sur le certificat d'immatriculation ou d'une immobilisation du fait du locataire

#### **4.2 Entretien : location maintenance et location financière**

Le(s) véhicule(s) loué(s) bénéficie(nt) de la garantie du constructeur. Le constructeur et/ou le fabricant et/ou le distributeur assure le financement et l'organisation de l'enlèvement et du traitement des éventuels déchets issus des équipements électriques et électroniques qui pourraient être présents dans le(s) véhicule(s) loué(s).

Le locataire s'engage à respecter toutes les préconisations d'entretien du constructeur. Le locataire peut choisir dans l'engagement de location entre location maintenance et location financière.

##### **4.2.1 Location maintenance**

La location maintenance permet au locataire de bénéficier de la prise en charge par le loueur du coût de l'entretien, ainsi que sur option d'un véhicule de remplacement révision/entretien et/ou de pneumatiques, dans les limites définies à l'Annexe "MAINTENANCE". Le locataire s'engage à respecter les préconisations d'entretien restant à sa charge.

##### **4.2.2 Location financière**

Le locataire prend en charge les frais occasionnés par l'emploi, l'entretien, les réparations et notamment le changement de pneumatiques du ou des véhicules loués ainsi que les frais des contrôles techniques obligatoires. Le loueur délègue au locataire les droits et actions au titre de la garantie légale et conventionnelle qui est notamment attachée à la propriété du ou des véhicules. Le locataire exercera directement tout recours à ses frais et à son nom, sans préjudice des éventuelles conséquences sur le contrat de location et recours y afférents.

#### **ARTICLE 5 – LOYER – FACTURATION – PAIEMENT**

Les loyers sont payables par terme à échoir dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture, selon une périodicité et un mode de règlement indiqués dans l'engagement de location, ainsi que toutes sommes qui pourraient être dues au titre du présent contrat et des éventuels avenants, sur le compte bancaire indiqué par le locataire. En cas de règlement des loyers par prélèvement, le locataire recevra les indications nécessaires sur ces prélèvements par tout moyen à la convenance du loueur 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 locataire peut s'adresser au loueur.

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

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

Le loueur adressera au locataire, 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 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 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 locataire.

**Les conditions générales du service de dématérialisation fiscale des factures avec signature électronique figurent en annexe aux présentes. Le locataire peut opter pour une facturation papier sur simple demande auprès du loueur.**

**5.2** Avant la mise à disposition, et sauf modification de la législation en vigueur, le loyer indiqué sur le bon de commande de location, est garanti pendant trois (3) mois à compter de sa signature par le locataire et le loueur.

**5.3** Hormis l'application d'un commun accord de l'article "souplesse" et les prestations d'ordre et pour compte (Assurance, Carburant,...) le montant des loyers et de ses composantes tels que stipulés à l'engagement de location, ne variera pas en cours de location sauf modification de la législation en vigueur, notamment en cas de variation du taux des taxes afférentes aux loyers ou à l'une ou l'autre des composantes, ou prestations qui y sont incluses.

Les personnes physiques et morales visées par les dispositions de l'article 39.4 du Code Général des Impôts devront réintégrer, dans leurs résultats taxables une quote-part de loyer dont le montant sera communiqué, annuellement, par le loueur.

**5.4** Le remboursement de la totalité des dépenses réglées par le loueur d'ordre et pour compte du locataire, au titre des interventions relevant des prestations de gestion d'ordre et pour compte figurant à l'article 8.2, sera demandé à l'identique au locataire, distinctement de ses loyers dans les mois suivant l'intervention, et en même temps que le loyer. Les sommes dues seront payables selon les mêmes modalités et délais de règlement que ceux prévus au contrat de location.

Le récapitulatif des opérations de gestion pour compte figure sur l'espace client sécurisé auquel le client aura accès après avoir demandé ses codes d'activation dont les conditions générales figurant en annexe "Espace Client" sont remises au locataire.

**Les prestations gérées d'ordre et pour compte du locataire donneront lieu à la perception de frais de gestion forfaitaires dont le montant figurera à l'engagement de location.**

Toutes les factures en cours de règlement au jour de la résiliation, pour le compte du locataire par le loueur ainsi que celles qui pourraient être émises postérieurement à la résiliation du fait d'une intervention demandée par le locataire ou l'un de ses collaborateurs au-delà de la date de résiliation sont à la charge du locataire.

**5.5** En cas d'application des aides à l'acquisition ou location des véhicules peu polluants et/ou malus, leur montant est susceptible de modification en cas d'évolution de la réglementation entre les dates de la commande et de la livraison du véhicule loué.

**- Aides à l'acquisition et location des véhicules peu polluants (Bonus, prime à la conversion).** Pour les locations supérieures à une durée minimum légale figurant au code de l'énergie, le locataire peut percevoir une (des) aide(s) à l'acquisition ou location de véhicules peu polluants comme le Bonus ou la prime à la conversion, si le véhicule y est éligible. En cas de perception de cette (ces) aide(s) et si la durée de la location venait à être inférieure à cette durée minimum légale pour quel que motif que ce soit, le locataire devra en informer l'administration qui est alors fondée à lui en demander le remboursement. Le montant de ces aides figure à l'engagement de location et sera affecté au paiement de la première facturation. En cas de surplus, il est versé au locataire.

**- Malus :** Le locataire, qui doit s'acquitter du malus écologique, aura la possibilité de demander l'échelonnement de son paiement, à l'identique, sur la durée initiale ou ajustée de la location, à parts égales, en le précisant aux conditions particulières. Son montant, soumis à la TVA au même titre que le loyer, sera facturé en même temps que ce dernier. En cas de fin de location anticipée, le locataire devra procéder au paiement du solde du malus écologique, directement auprès du loueur.

**5.6 Prestation optionnelle : facturation – encaissement et reversement de services pour ordre et compte du fournisseur**

Si le fournisseur du véhicule loué propose des services comme par exemple le gardiennage des pneumatiques, un service « jockey » et si le locataire a souscrit auprès du fournisseur un ou des services, il peut demander au loueur de facturer et d'encaisser le coût de ces services pour le compte du fournisseur.

Si le locataire souscrit cette modalité, le loueur facturera et encaissera en même temps que son loyer, le prix (du)des service(s) souscrit(s) par le locataire auprès du fournisseur, pour ordre et compte de ce dernier conformément au mandat passé entre le loueur et le fournisseur. La facturation sera effectuée selon les modes, délais et périodicités prévus pour les loyers au contrat de location, **celle-ci sera arrêtée dès que le contrat aura atteint 60 mois.** La mention du prix du service à l'engagement de location confirmera sa souscription par le locataire auprès du fournisseur.

Le loueur reversera le prix du service réglé par le locataire, à l'identique au fournisseur

L'exécution des services, leur prix ainsi que la régularisation du contrat relatif aux services relèvent de l'entière responsabilité du fournisseur.

Au titre de cette facturation/encaissement et reversement, le loueur facturera au locataire des frais de gestion de un (1) euro hors taxe sur toute la durée de la location et qui figureront de façon distincte sur la facture.

#### **5.7 Spécificités de la location disparate (Formule A et Formule B)**

A l'occasion de la souscription d'un contrat de location longue durée, vous avez la possibilité d'opter pour une formule de location disparate dont les caractéristiques sont les suivantes :

- **Formule A :** Lors de sa souscription, le locataire choisit un (1) à deux (2) mois entre Janvier et Décembre qui seront, chaque année, à 0 € sur toute la durée de location. Ces mois à 0 € ne pourront pas être changés en cours de contrat.

- **Formule B :** Lors de sa souscription, le locataire choisit un (1), deux (2) ou trois (3) mois qui seront à 0 € en début de contrat.

Lorsque la location disparate comporte un premier loyer majoré (PLM), celui-ci a les conséquences suivantes selon la formule choisie :

- **Formule A :** Le 1<sup>er</sup> loyer ne peut pas être à la fois un PLM et un loyer à 0 €. Si le PLM coïncide avec un des loyers qui devait être initialement à 0 €, le PLM prévaut et le loyer à 0 € est alors



annulé, mais pour ce mois précis uniquement. Les autres loyers à 0 € indiqués sur l'engagement de location restent valables. Compte tenu de cette annulation, le nombre de loyers à acquitter sera d'un mois supplémentaire.

*Exemple 1 : si le locataire a choisi un loyer à 0€ et si la livraison intervient le mois qui devait être à 0 €, le PLM prévaudra et le locataire ne pourra bénéficier du loyer à 0 € qu'après 12 mois de location ;*

*Exemple 2 : si le locataire a choisi cette fois-ci deux loyers à 0 € et si la livraison intervient lors d'un des deux mois qui devait être à 0 €, il ne bénéficiera, la 1<sup>re</sup> année, que d'un seul loyer à 0 € (Si les mois à 0 € choisis par le locataire sont Juillet et Août et que la livraison intervient en Juillet, alors le locataire devra payer le PLM en Juillet, puis bénéficiera de son loyer à 0 € en Août sur la 1<sup>re</sup> année. Les autres années, les mois de Juillet et Août seront bien, tous deux, à 0 €).*

**- Formule B :** Le ou les loyers à 0 € commencent(ont) à partir du 2<sup>e</sup> mois de la location. Le PLM a ici pour effet de décaler d'un mois le ou les mois à 0 €.

*Exemple : si le locataire a choisi 3 loyers à 0 € et si le mois de livraison est en Juillet, le PLM sera alors acquitté en Juillet et les mois d'Août, Septembre et Octobre seront à 0€.*

La location dispartate correspond à un barème spécifique. Le montant des loyers à acquitter est calculé en tenant compte du nombre de loyers qui sera à 0 €.

Les factures à 0 € seront adressées au locataire par courrier ou mise à sa disposition sur un espace dématérialisé, à l'identique des autres factures. Ces loyers à 0 € comprennent le loyer financier ainsi que toute prestation forfaitisée. Les services qui ne sont pas forfaitisés et qui font l'objet d'une refacturation - tels que, notamment, la consommation de carburant, les jours de location de la prestation "VR Crystal" - au juste consommé seront facturés et devront être réglés, même sur un mois à 0 €. Il en va de même des divers frais associés au véhicule et facturés le mois de la livraison, en dehors du contrat de location (frais et taxes liés au certificat d'immatriculation...).

**5.8 Différents types de facturation**

Le type de facturation ci-dessous s'applique en fonction de la solution locative retenue :

	Standard (cf Art 5)	Dispartate Formule A	Dispartate Formule B
Avec PLM	Date à Date	Période Entière	Date à Date
Sans PLM	Prorata	Prorata	Date à Date

• **La facturation au prorata :** consiste à facturer la part du 1<sup>er</sup> mois de livraison selon le nombre de jours réellement utilisés (Ex : livraison le 14/03, facturation du 14/03 au 31/03). Elle s'applique par défaut à tous les contrats de location sauf pour les cas listés ci-dessous.

• **La facturation en Date à Date :** consiste à facturer, chaque mois, à compter du jour de la date de livraison jusqu'au jour j-1 du mois suivant et ainsi de suite (Ex : Livraison le 14 mars → facturation du 14/03 au 13/04, puis 14/04 au 13/05...). Elle s'applique à tous les contrats de location avec un PLM, hors location dispartate. S'agissant des locations dispartates, cette facturation s'applique uniquement aux locations dispartates formule B avec ou sans PLM.

• **La facturation en période entière :** consiste à facturer par mois civil complet. La période de facturation est fonction de la date de livraison. Toute livraison jusqu'au 14 du mois donnera lieu à une facturation du mois en cours dans son ensemble, les jours non utilisés mais facturés seront déduits lors de la facturation de fin de contrat (exemple 1). Toute livraison à partir du 15 du mois ne donnera lieu à facturation qu'à compter du mois suivant, les jours utilisés et non facturés seront ajoutés lors de la facturation de fin de contrat (exemple 2).

*Exemple 1 :* Livraison le 14/03/N → 1<sup>re</sup> facturation du 01 au 31/03/N - Restitution le 13/03/N+2 → dernière facturation du 01/02 au 28/02/N+2 afin de tenir compte des 13 jours non consommés (01/03/N au 13/03/N) mais facturés et réglés en début de contrat.

*Exemple 2 :* Livraison le 20/03/N → 1<sup>re</sup> facturation du 01 au 30/04/N - Restitution le 19/03/N+2 → dernière facturation du 01 au 31/03/N+2 afin de tenir compte des 12 jours consommés (période du 20/03/N au 31/03/N) mais non facturés et non réglés en début de contrat.

Livraison	1 <sup>re</sup> facturation	Date de restitution	Dernière facturation
14/03/N	Période du 1/03/N au 31/03/N	13/03/N+2	Période du 1/02/N+2 au 28/02/N+2
20/03/N	Période du 1/04/N au 30/04/N	19/03/N+2	Période du 1/03/N+2 au 31/03/N+2

La facturation en période entière s'applique uniquement aux contrats de location dispartate Formule A avec PLM.

**ARTICLE 6 – SOUPLESSE**

D'un commun accord, certains éléments retenus au titre de l'engagement de location peuvent être modifiés en cours de location dans les cas énumérés ci-après.

**6.1 Ajustement de la location**

En cours de location, hormis les trois (3) derniers mois du contrat, les termes de la location (durée et / ou kilométrage) pourront être ajustés s'il apparaît que le kilométrage prévisible au terme du contrat sera sensiblement différent du kilométrage contractuellement souscrit :

- soit à l'initiative du locataire après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du loueur et du fournisseur dans le cas où le véhicule serait repris en fin de contrat par ce dernier,

- soit à l'initiative du loueur, en cas d'écart de plus de 20% entre la loi de roulage initiale (rapport kilomètre/durée) et celle qui est constatée, après accord préalable et écrit du fournisseur au cas où le véhicule serait repris en fin de contrat par ce dernier.

L'ajustement de la location standard aura pour effet un recalcul depuis le début du contrat et entraîne :

- la signature d'un avenant entre le locataire et le loueur qui précise :

- le nouveau kilométrage qui ne peut excéder 200 000 km,
- la nouvelle durée qui ne peut excéder soixante (60) mois pour les véhicules thermiques et hybrides, quatre-vingt-quatre (84) mois pour les véhicules électriques,
- les modifications d'options éventuelles,
- les conditions tarifaires,
- l'ajustement rétroactif sous forme d'avoir ou de facture, des loyers et prestations perçus en fonction de la durée de location écoulée et du kilométrage effectué comparés au kilométrage et durée prévus à l'origine,
- la mise en place d'un nouveau loyer jusqu'au terme du contrat.

L'ajustement de la location dispartate formule A et de la location dispartate formule B aura pour effet un recalcul des loyers sur la durée restante et entraîne :

- la signature d'un avenant entre le locataire et le loueur qui précise :
- les modifications d'options éventuelles,
- les conditions tarifaires,
- la mise en place d'un nouveau loyer jusqu'au terme du contrat, calculé sur la base de la durée restant à courir et du kilométrage restant à parcourir.

L'ajustement n'exonérera pas le locataire du paiement des sommes dues au titre de la restitution (article 12 du présent contrat).

**6.2 Prolongation de la location**

Le locataire pourra prolonger par avenant la durée de la location, par période de trois (3) mois, après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du loueur et du fournisseur dans le cas où le véhicule serait repris en fin de contrat par ce dernier, et ce trente (30) jours minimum avant la date de fin contractuelle de la location. La durée de la prolongation ne pourra être supérieure à la durée initiale ; la durée totale n'excédant pas soixante (60) mois pour les véhicules thermiques et hybrides, quatre-vingt-quatre (84) mois pour les véhicules électriques.

Pendant cette période de prolongation, un nouveau loyer se substituera au loyer de la période initiale tel que prévu à l'engagement de location. Le locataire dans le cadre de cette prolongation, devra restituer le véhicule dès que le kilométrage initialement fixé sera atteint, à défaut au terme de la durée de prolongation choisie.

**ARTICLE 7 – ASSISTANCE – PREVENTION RISQUES ROUTIERS – ESPACE CLIENT**

**7.1 Assistance - Prévention Risques Routiers**

L'exécution des prestations d'assistance ainsi que celles relatives à la prévention des Risques Routiers demeure de la responsabilité des prestataires avec lesquels le loueur a signé une convention :

**Pour les locataires n'ayant pas souscrit la prestation Autopartage ou n'utilisant pas les véhicules loués pour une activité d'autopartage :**

• Une Convention N° 0700050 avec la société AXA Assistance France Assurances, 6 rue André Gide 92320 Châtillon, permettant au locataire de véhicule(s) thermique(s) et hybride(s) 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 de son 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.

• une Convention n°0700045 avec la société AXA Assistance France Assurances, 6 rue André Gide 92320 Châtillon, permettant au locataire de véhicule(s) électrique(s) de bénéficier dans les limites et sous réserves des exclusions prévues à l'annexe "ASSISTANCE/B" des conditions générales du contrat d'assistance, de la prestation d'assistance en cas d'immobilisation de son véhicule suite à un accident, un vol, un incendie, une destruction totale, une crevaison, une perte de clés, un vol ou bris de clés.

• une Convention n°0700085 avec la société AXA Assistance France Assurances, 6 rue André Gide 92320 Châtillon, permettant au locataire de véhicule(s) électrique(s) en Full Purchase (couverture du châssis et de la batterie de traction) de bénéficier dans les limites et sous réserve des exclusions prévues à l'annexe "ASSISTANCE/C" des conditions générales du contrat d'assistance, de la prestation d'assistance en cas d'immobilisation de son véhicule suite à une panne, une panne d'énergie, un accident, un vol, un incendie, une destruction totale, une crevaison, une perte de clés, un vol ou bris de clés.

• une Convention avec la société CNCI, 28 rue du Sentier, 75002 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le Siren 790 263 180 pour la gestion du contrat d'assurance N° 9100116 souscrit par DIAC LOCATION auprès d'INTER PARTNER ASSISTANCE, société anonyme de droit belge au capital de 61 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le n° de code 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro BCE : 0415.591.055, dont le siège social est situé Avenue Louise – 166 BP 1 - 1050 – Bruxelles - Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 – située 6, rue André Gide 92320 Châtillon (IPA intervient sous la marque Axa Assistance) permettant au locataire d'avoir accès au site www.lepointpermis.fr lui permettant de bénéficier :

- d'une mise à jour des connaissances en matière de code de la route, de signalisations et de règles de conduite ainsi que de réponses personnalisées aux questions posées autour de la conduite, de ses règles et du permis à points ;
- de la réservation d'une formation de sensibilisation à la sécurité routière dans un centre de formation agréé "Récupération de points", à un tarif préférentiel et dans les conditions définies audit site, selon les conditions contractuelles et exclusions figurant à la notice d'information d'AXA Assistance accessible sur le site de CNCI.

**Pour les locataires ayant souscrit la prestation Autopartage ou utilisant le véhicule loué pour une activité d'Autopartage :**

• Convention N° 0700070 avec la société AXA Assistance France Assurances, 6 rue André Gide 92320 Châtillon, permettant au locataire de bénéficier dans les limites et sous réserves des exclusions prévues à l'annexe "ASSISTANCE/D" 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.

- une Convention N° 0700069 avec la société **AXA Assistance France Assurances**, 6 rue André Gide 92320 Châtillon, permettant au locataire de bénéficier dans les limites et sous réserves des exclusions prévues à l'annexe "**ASSISTANCE/E**" 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.

Le locataire bénéficiera de l'une ou de l'autre prestation d'assistance visée ci-dessus en fonction de sa souscription ou pas de la prestation optionnelle d'autopartage ou d'une utilisation ou pas, du véhicule loué pour une activité d'autopartage.

#### **Pour tous les locataires**

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

#### **7.2 Espace Client**

Dans les conditions prévues à l'annexe "Espace client" cet espace permet au locataire de bénéficier sur Internet d'une restitution organisée de données par véhicule loué. Cet espace est activé sur demande du locataire auquel seront transmis les codes d'accès sur Internet.

### **ARTICLE 8 - PRESTATIONS OPTIONNELLES DE SERVICES**

#### **8.1. Fonctionnement**

Le locataire lors de la signature de l'engagement de location pourra souscrire, **dans la mesure de leur compatibilité avec les véhicules du fournisseur**, pour chacun des véhicules une ou plusieurs des options proposées ci-après. Les conditions générales d'exercice de ces prestations optionnelles, proposées par le loueur, sont annexées aux conditions générales de location. **Si le locataire a choisi de signer électroniquement le contrat de location, seules les conditions générales des prestations optionnelles qu'il aura souscrites seront annexées aux conditions générales de location.**

Selon la nature des prestations optionnelles choisies, le loueur agissant éventuellement comme mandataire procédera à la facturation d'ordre et pour compte des primes, en même temps qu'il facturera ses propres loyers, encaissera l'ensemble et les reversera à l'identique. Pour les prestations en gestion pour compte, le loueur paiera les factures pour le compte du locataire.

L'exécution des prestations demeurera de la responsabilité des prestataires.

Ces différentes prestations optionnelles prendront effet à la date de livraison des véhicules, et selon les conditions générales de chacune d'entre elles en vigueur au jour de la signature de l'engagement de location rattaché au présent contrat. Elles prendront fin à l'expiration de l'engagement de location et conformément aux articles 10, 11 et 12 ou éventuellement par avenant.

#### **8.2 Options proposées**

##### **Véhicule de remplacement**

S'il souhaite retenir cette prestation, le locataire, a la possibilité de choisir, sur l'engagement de location, l'une ou l'autre formule suivante :

- dans les conditions prévues à l'annexe "**VEHICULE DE REMPLACEMENT/ A**", le locataire 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 loueur d'un prix à la journée ;
- dans les conditions prévues à l'annexe "**VEHICULE DE REMPLACEMENT/ B**", le locataire bénéficie d'un véhicule de remplacement en gestion pour compte, facturé au nombre de jours de prêt.

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

##### **Véhicule de remplacement Liberté**

- Dans les conditions prévues à l'annexe "**VEHICULE DE REMPLACEMENT LIBERTE EZM MOBILITY**", cette option si elle est souscrite, permet au locataire d'un véhicule électrique de bénéficier de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans la limite d'un nombre de jours souscrits aux conditions particulières.

- Dans les conditions prévues à l'annexe "**VEHICULE DE REMPLACEMENT LIBERTE EZT**", cette option si elle est souscrite, permet au locataire d'un véhicule thermique ou hybride de bénéficier de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans la limite d'un nombre de jours souscrits aux conditions particulières.

##### **Garantie SECURE**

Dans les conditions prévues à l'annexe "**GARANTIE SECURE**", cette option, si elle est souscrite, permet au locataire d'avoir une indemnisation journalière, dans les limites prévues aux conditions générales de la prestation en cas de panne mécanique ou accident du véhicule loué nécessitant plus de quatre (4) heures de réparations.

##### **Carburant**

Dans les conditions prévues à l'annexe "**CARBURANT**", cette option, si elle est souscrite, permet au locataire, à l'exclusion des auto-écoles, de bénéficier d'une/ de carte(s) carburant.

##### **Prévention Eco-conduite**

Dans les conditions prévues à l'annexe « Prévention Eco-conduite », cette option, si elle est souscrite, permet au locataire de bénéficier, à son choix, d'une ou plusieurs prestations décrites à l'annexe "**PREVENTION ECO-CONDUITE**".

##### **Services télématiques**

Dans les conditions prévues à l'annexe « services télématiques » cette option, si elle est souscrite, permet au locataire de bénéficier, à son choix, d'une ou plusieurs prestations décrites à l'annexe "**SERVICES TELEMATIQUES**".

##### **Autopartage**

Dans les conditions prévues à l'annexe "**AUTOPARTAGE**", cette option si elle est souscrite, permet au locataire 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.

##### **Easy Restit Provision**

Cette option, si elle est souscrite par le locataire, lui permet de provisionner auprès du loueur, à titre d'acompte, un montant pour couvrir les éventuels frais de dépréciation du véhicule dus en fin de location, dans les conditions prévues à l'article 12.1.4.

#### **8.3 Souscription des prestations optionnelles**

**La mention, dans la partie décompte du loyer de l'engagement de location signé par le locataire, du montant d'une ou de plusieurs prestations manifesterait expressément sa reconnaissance d'avoir eu connaissance des conditions générales annexées et sa décision de souscrire à ladite ou aux dites prestation(s).**

### **ARTICLE 9 - ASSURANCE**

Dès la livraison du ou des véhicules :

**9.1** Le locataire doit souscrire toutes assurances de nature à garantir au minimum :

- sa responsabilité civile obligatoire conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur,
- le vol, l'incendie,
- les conséquences d'événements climatiques et/ou des catastrophes naturelles.

Le locataire reste redevable auprès du loueur de la part des risques non couverte ou non indemnisée par son assurance à moins qu'il ne rapporte la preuve qu'ils ne sont pas dus à son fait. Tout fait du locataire entraînant un refus de l'assureur de prise en charge totale ou partielle du sinistre pourrait être considéré comme susceptible de mettre en cause sa responsabilité pécuniaire vis-à-vis du loueur.

Le locataire doit notamment pouvoir à première demande du loueur :

- justifier du paiement des primes,
- produire une attestation d'assurance en cours de validité.

**9.2** En cas de sinistre total ou de vol, le locataire délègue au loueur le bénéfice des indemnités d'assurance et s'engage à inscrire cette clause de délégation dans les polices souscrites dont il devra pouvoir justifier à première demande du loueur. En cas de sinistre partiel, le locataire devra informer par écrit le loueur et dans ce cas, le loueur se réserve le droit de bénéficier directement à première demande des indemnités d'assurance qui seraient dues dans le respect des dispositions de l'article 10.1.

### **ARTICLE 10 – SINISTRE**

Dès qu'il a connaissance d'un sinistre de quelque nature que ce soit ayant endommagé ou détruit le véhicule donné en location, le locataire doit prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour en limiter l'importance et sauvegarder le véhicule. Il doit notamment déclarer le sinistre auprès de son assureur, son courtier ou son agent dans les délais légaux et faire effectuer l'expertise du véhicule s'il y a lieu.

- En cas de sinistre total il doit également, dans les cinq (5) jours ou dans le délai prévu par ses assureurs, adresser au loueur une information par écrit précisant la date du sinistre, la désignation du véhicule sinistré, les circonstances du sinistre et les coordonnées de son assureur ou courtier.

- En cas de vol, le locataire devra outre les obligations énoncées ci-dessus prévenir la police locale ou la gendarmerie et déposer plainte au parquet si les assureurs l'exigent.

**10.1 En cas de sinistre partiel**, le locataire continue d'être tenu au paiement régulier des loyers et il doit assurer à ses frais la remise en état du véhicule.

Dans le cas où le loueur a perçu les indemnités d'assurance dues après réparation, et sur présentation des factures acquittées, il créditera le locataire du montant des indemnités d'assurance reçues en opérant le cas échéant compensation avec les sommes que ce dernier pourrait lui devoir.

**10.2 En cas de sinistre total**, si le véhicule est déclaré techniquement ou économiquement irréparable par l'expert mandaté par la compagnie, la location sera résiliée de plein droit à la date du sinistre.

Le locataire devra alors :

- restituer le véhicule sinistré, les frais de gardiennage et de restitution restant à sa charge,
- régler au loueur, sauf à compenser avec le montant des sommes perçues de l'assureur, **une indemnité forfaitaire pour perte totale égale à la valeur économique du véhicule au jour du sinistre. La valeur économique est déterminée à dire d'expert ou à défaut selon la valeur "Argus" au jour du sinistre.**

A cette indemnité pourront s'ajouter toutes sommes dues au titre du présent contrat ainsi que les taxes correspondantes.

**10.3 En cas de vol** si le véhicule n'est pas retrouvé trente (30) jours après la déclaration, la location sera résiliée de plein droit à la date du vol et le locataire devra verser au loueur, sauf à compenser avec le montant des sommes perçues de l'assureur, la somme définie à l'article 10.2.

Si le véhicule est retrouvé au-delà des 30 jours, le locataire s'oblige néanmoins à en informer le loueur.

### **ARTICLE 11 – RÉSILIATION**

**11.1** La location pourra être résiliée de plein droit par le loueur dans les cas suivants :

- après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse en cas d'inexécution d'une obligation essentielle du contrat notamment non-paiement d'un seul terme de loyer, non-respect d'une des obligations d'entretien et/ou d'utilisation du ou des véhicules,
- en cas de restitution anticipée sans l'accord préalable prévu à l'article 12.2,
- en cas de diminution des garanties notamment en cas de cession totale ou partielle par le locataire de son exploitation et ce quelle qu'en soit la forme, mise en location gérance, dissolution de sa société, saisie, vente ou confiscation du ou des véhicules,
- en cas de procédure collective selon les dispositions légales.



Le locataire devra rembourser au loueur l'intégralité des frais éventuellement engagés à l'occasion de la résiliation du contrat et de la reprise du (des) véhicule(s).

11.2 Dès résiliation du contrat, le locataire doit :

- restituer le(s) véhicule(s) dans les conditions de l'article 12. Le transport du (des) véhicule(s) sur le site de restitution convenu est effectué sous la responsabilité et à la charge du locataire qui devra aviser le loueur de cette restitution dans les quarante-huit (48) heures,
- régler au loueur en réparation du préjudice causé, **une indemnité**, calculée selon la formule suivante :

$$I = LA \times (0,9)^n$$

**I = Indemnité de résiliation**

LA = somme des loyers hors taxes et hors prestations non encore échus actualisés au taux d'intérêt légal

$$n = \frac{\text{durée contractuelle en mois}}{12}$$

La date de l'actualisation est celle du fait générateur de la résiliation.

**Cette indemnité sera majorée le cas échéant des sommes dues au terme de la location telles que précisées à l'article 12.**

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

11.4 Le locataire pourra également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse en cas d'inexécution par le loueur d'une des obligations essentielles mises à sa charge par le contrat de location, sans préjudice de dommages et intérêts qui seront fixés par le juge. Les frais éventuellement engagés à l'occasion de la résiliation du contrat pourront rester à la charge du loueur.

**ARTICLE 12 – FIN DE LOCATION**

**12.1 Modalités de fin de location**

12.1.1 Dès la fin de la location ou dès sa résiliation, le locataire doit :

- **dans les quarante-huit (48) heures**, restituer le véhicule à ses frais sur le **site convenu avec le loueur** ou le fournisseur,
- informer le loueur de la restitution.

Sauf si le locataire prouve que leur non remise est due à un cas de force majeure, le véhicule restitué doit être accompagné de tous les documents (certificat d'immatriculation, justificatif du contrôle technique s'il y a lieu...), et de tous ses accessoires d'origine. Le véhicule doit être en bon état d'entretien et ne pas avoir subi de détériorations autres que celles consécutives à l'usure normale définies conformément à l'état standard établi par le Sesamild (nouveau nom du SNLVD) annexé.

Le locataire doit purger toutes les données, notamment adresses et coordonnées des contacts, qui auront été enregistrées sur les différents matériels électroniques ou télématiques pouvant être à bord du véhicule loué. A défaut et en cas de réclamation de toute personne relative à ces données, le locataire en restera responsable.

Un examen contradictoire du véhicule aura lieu, et un procès-verbal de restitution sera rempli, daté et signé par le responsable du site de restitution convenu et le locataire.

**Il sera transmis au loueur dans les quarante-huit (48) heures.**

Le coût d'un duplicata de certificat d'immatriculation et/ou du double des clés, pourra être facturé au locataire si ce dernier a déclaré ne pas les avoir restitués à l'établissement réceptonnaire sur le procès-verbal de restitution. Si les cartes de services ne sont pas adressées au loueur, elles seront considérées comme détruites sous la responsabilité du locataire lors de la restitution du véhicule. Les parties reconnaissent expressément que la signature du procès-verbal de restitution, au moyen d'un stylet sur écran tactile ou tout autre support de dématérialisation du procès-verbal de restitution, comme à titre d'exemple à partir de la tablette Top Restit', vaudra signature manuscrite.

12.1.2 La date d'établissement du procès-verbal de restitution détermine la date de transfert des risques au loueur. Tant que l'avis de restitution n'aura pas été daté et cosigné par le locataire et qu'il n'aura pas été reçu par le loueur, le véhicule sera considéré comme n'ayant pas été restitué et entraînera l'obligation de régler une indemnité d'utilisation d'un montant défini à l'article 13 (défaut de restitution).

12.1.3 En cas de désaccord des parties sur l'état du véhicule, un expert amiable pourra être désigné d'un commun accord entre les parties. Les frais d'expertise seront à la charge du locataire.

12.1.4 **Les frais de dépréciation du véhicule excédant ceux consécutifs à l'usure normale seront à la charge du locataire.** Ils seront facturés au locataire par le loueur ou le fournisseur s'il y a un engagement de reprise de fournisseur. Dans ce dernier cas, le loueur délègue ses droits et actions au fournisseur pour recouvrer les sommes dues au titre des frais de dépréciation du véhicule auprès du locataire, lequel accepte expressément cette délégation.

**Prestation optionnelle Easy Restit Provision**

**En cas de souscription de la prestation optionnelle Easy Restit Provision**, le locataire s'acquittera auprès du loueur dans les mêmes conditions que le paiement du loyer et pour la durée de la location, d'un acompte provisionnel destiné à couvrir, en tout ou partie, les frais de dépréciation du véhicule qui seraient dus en fin de location. Le montant de cet acompte sera déterminé lors de la souscription de la prestation et mentionné à l'engagement de location. Il sera facturé en même temps que le loyer.

En fin de location, si les frais de dépréciation sont facturés par le loueur, le montant des acomptes déjà versés viendra en déduction du paiement de ces frais. Si les acomptes perçus sont supérieurs au montant des frais dus par le locataire, ils lui seront restitués. Si les frais de dépréciation sont facturés par le fournisseur, le loueur restituera la totalité des acomptes au locataire à la clôture du contrat de location.

**Cette prestation donnera lieu à la perception de frais de gestion d'un montant forfaitaire de dix (10) euros hors taxe qui seront facturés lors du bilan fin de contrat établi lors de la clôture du contrat.**

**12.1.5 Le coût des kilomètres supplémentaires pour décote du véhicule (estimé prorata temporis) tel que précisé dans l'engagement de location sera à la charge du locataire.**

Ils seront facturés au locataire par le loueur ou le fournisseur s'il y a un engagement de reprise du fournisseur.

12.1.6 Si le locataire a opté pour la location maintenance, en fin de location et s'il y a lieu en cas de fin anticipée selon l'article 12.2.1 ou de résiliation du contrat de location selon l'article 11.1, le loueur procédera à une régularisation, par établissement d'un avoir ou d'une facture auprès du locataire, correspondant à l'écart entre :

- la somme du coût de la maintenance inclus dans le loyer d'origine ou ajusté réglé jusqu'à la restitution du véhicule loué, et
- la somme du coût de la maintenance recalculé aux conditions commerciales d'origine en fonction de la durée et du kilométrage (arrondi à la tranche de 2 500 km supérieure) réellement effectués.

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

12.1.7 Le loueur, **en application des conditions générales des prestations optionnelles, facturera tout complément éventuel de prestations** au locataire. Le montant sera établi compte tenu du dépassement kilométrique calculé prorata temporis, aux conditions fixées dans l'engagement de location ou dans un avenant.

Si le locataire a opté pour la prestation "PNEUMATIQUES" dans le cadre de la location maintenance, un ajustement de la prestation sera effectué dans les conditions prévues à l'annexe "MAINTENANCE".

**12.2. Fin de location anticipée**

**12.2.1 Restitution anticipée**

Le locataire peut restituer le(s) véhicule(s) par anticipation **après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du loueur dans tous les cas et du fournisseur en cas de restitution auprès de ce dernier**, et après paiement d'une indemnité calculée selon la formule suivante (élaborée par le Sesamild anciennement dénommé Syndicat National des Loueurs de Voitures Longue Durée) :

$$I = \frac{LT \times 0,38 \times DA}{DC - 4}$$

**I = Indemnité pour restitution anticipée**

LT = somme totale des loyers hors taxes et hors prestations pour la durée contractuelle.

DA = durée en mois à échoir de la date de restitution à la date d'échéance contractuelle.

DC = durée contractuelle en mois.

En cas de restitution auprès du fournisseur, le loueur délègue ses droits et actions à ce dernier pour recouvrer le montant de cette indemnité due par le locataire, celui-ci acceptant expressément cette délégation. **Cette indemnité sera majorée le cas échéant, des sommes dues au terme de la location telles que précisées à l'article 12.1.**

**12.2.2 Décès du locataire**

En cas de décès du locataire personne physique, les héritiers ou ayants-droit devront :

- restituer le véhicule dans les conditions prévues à l'article 12, • régler au loueur une indemnité soumise à TVA et calculée selon la formule prévue pour le cas de restitution anticipée définie à l'article 12.2.1. Néanmoins, avec l'accord du loueur dans tous les cas et du fournisseur en cas de restitution prévue auprès de ce dernier dans l'engagement de location, le contrat de location pourra être transféré à un tiers qui devra être un utilisateur professionnel averti.

**ARTICLE 13 – DÉFAUT DE RESTITUTION**

Au cas où le locataire refuserait de restituer ou ne restituerait pas le(s) véhicule(s) (articles 10, 11 et 12), il suffirait pour l'y contraindre d'une ordonnance rendue sur simple requête ou en référé.

**Hors cas de force majeure, tout retard dans la restitution entraînera de plein droit la facturation d'indemnités d'utilisation d'un montant égal au dernier loyer facturé, et ce sans remettre en cause le terme initial ou modifié du contrat de location. Dans le cadre d'une location disparate, le dernier loyer pris en compte pour la facturation d'indemnités correspondra au dernier loyer facturé hors loyer à 0 €.**

Elles seront éventuellement majorées des sommes dues lors de la restitution du (des) véhicule(s) selon l'article 12.

**ARTICLE 14 – INTÉRÊTS ET INDEMNITÉS – FRAIS ET TAXES**

**14.1 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.441-10 du Code de commerce soit trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. En outre, en application des articles L.441-9, I, alinéa 5 et D.441-5 du Code de commerce**, en compensation du préjudice subi dû au recouvrement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé à 40 euros sera applicable de plein droit.

Ces sommes ainsi que celles dues en application des autres articles du contrat seront majorées des taxes applicables et notamment, s'il y a lieu, de la TVA correspondante.

14.2 Par application de l'article R.624-15 du Code de commerce, le loueur se réserve la possibilité de procéder aux formalités de publicité relatives à la présente opération. La radiation des inscriptions pour quelque raison que ce soit sera aux frais et à la charge du locataire.

**14.3 Frais de gestion**

Le loueur pourra facturer des frais de gestion au titre de la réalisation de certaines opérations telles qu'à titre d'exemple changement du mode de règlement, transfert du contrat de location, ajustement des termes de la location, duplicata de certains documents du (des) véhicule(s), dont le coût est indiqué dans la tarification du loueur et en fonction du nombre d'opérations. Cette tarification est consultable sur demande auprès du loueur ou du fournisseur.



**ARTICLE 15 – DISPOSITIONS DIVERSES**

**15.1 Gestion du contrat : informations adressées par courrier électronique**

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

**15.2 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, procès-verbal de restitution dématérialisé, échanges via internet,...) échangés entre les parties ainsi que les conditions générales de location et de prestations optionnelles mises en ligne sur le site internet [www.diaolocation.fr](http://www.diaolocation.fr) ou [www.nissan.diaolocation.fr](http://www.nissan.diaolocation.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 16 – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DE LA VIE PRIVÉE**

**16.1 La politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel et de la vie privée figure en annexe du contrat de location. Le locataire 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.**

**16.2 Le locataire 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 locataire. ARTICLE 17 – LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION.** 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 LOUEUR.**

**ARTICLE 18 – ÉLECTION DE DOMICILE**

Les parties font élection de domicile à leur siège respectif.

**ARTICLE 19 – CESSIION DE CRÉANCE**

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

**ARTICLE 20 – 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 délais les plus brefs 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 trente (30) jours calendaires, l'autre partie aura le droit, par notification écrite à la partie défaillante, de résilier le présent contrat, sans aucune 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 desdites 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 pour 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 fiscales 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 À DISPOSITION DU SERVICE.**

Lors de la livraison du véhicule (ou du 1<sup>er</sup> 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 ÉLECTRONIQUE.**

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. COÛT 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 émises antérieurement à la réception du coupon-réponse par le loueur restant dématérialisés fiscalement et à disposition sur le site internet.

**7. RESPONSABILITÉ.**

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 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. CONFIDENTIALITÉ.**

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 DÉFINITION DE L'ÉTAT STANDARD DU VÉHICULE À SA RESTITUTION AU COURS OU AU TERME DE SA LOCATION selon SESAMLLD\* (Syndicat des entreprises des services automobiles en LLD et des mobilités) anciennement dénommé SNLVLD.**

L'état du véhicule restitué doit permettre son inspection (être suffisamment propre).  
 Le véhicule doit être en état de marche et conforme aux normes du constructeur.  
 La sellerie et les garnitures intérieures (moquettes, surfaces de tableau de bord, revêtements de toit et de portières) doivent être en bon état, en tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule.  
 Les réparations doivent avoir été exécutées par des professionnels dans les règles de l'art.  
 S'il est constaté que le véhicule a été accidenté, le loueur procède au contrôle de la qualité des réparations effectuées (châssis, tôlerie, peintures, organes remplacés).  
 Tous les documents, clés ou télécommandes doivent être présents lors de la remise du véhicule. Tout élément manquant donnera lieu à facturation.  
 Les points suivants sont considérés ne pas correspondre à la définition de l'état standard du véhicule et donnent lieu à facturation :

**1 - CARROSSERIE**

**1.1. Carrosserie et peinture**

• Les éraflures de plus de 30 mm qui ne peuvent pas être éliminées par un polissage. • Les bosses de plus de 20 mm de diamètre (pièce de 1 €) et/ou plus de 2 mm de profondeur, ou présentant une dégradation de la peinture. • Les éraflures (sans rouille) inférieures à 30 mm, si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carrosserie. • Les petites bosses (inférieures à 20 mm) si leur nombre est supérieur à 2 par élément de carrosserie. • Les dépôts naturels/ industriels/chimiques, objets étrangers et/ou autres formes de pollution qui rendent nécessaire une nouvelle projection de peinture. • Les éclats dus à des gravillons, en cas de dégradation de la peinture et corrosion de l'élément. • Toute bosse ou éraflure avec formation de rouille. • Les dégâts causés par la grêle. • Les autocollants, marquages et peintures publicitaires. • Les pièces défectueuses, cassées ou manquantes (par ex., calandres, pièces en plastique, feux anti-brouillard, essuie glaces, plaques d'immatriculation, logos de marques...). • Les antennes ne doivent jamais être démontées.

**1.2. Pare-chocs, baguettes et moulures de protection latérales**

• Les baguettes et moulures de protection déformées, cassées, fendues ou mal fixées sur la carrosserie. • Les pare-chocs déformés, cassés, fendus ou ayant des rayures de plus de 5 cm. • L'écaillement de la peinture.

**1.3. Rétroviseurs extérieurs**

• Les rétroviseurs latéraux cassés (miroir ou corps) arrachés ou mal fixés. • Les mécanismes défectueux (électriques, lumineux...).

**2 - ROUES ET PNEUMATIQUES**

• L'absence d'enjoliveur. • Les jantes qui ne sont pas conformes à celles fournies lors de la livraison du véhicule. • Toute déformation visible d'une jante ou un enjoliveur cassé (par exemple pour avoir heurté un trottoir). • Les rayures des jantes de plus de 30 mm de longueur et/ou de profondeur supérieure à 1 mm. • Les pneumatiques différents des spécifications constructeur, ou différents de ceux fournis lors de la livraison du véhicule, étant entendu que les deux trains de pneumatiques doivent être équipés d'une monte strictement identique. • Les entailles, déchirures et corps étrangers sur les flancs. • Les pneumatiques dont la profondeur des rainures est inférieure ou égale à 5 mm, les mesures étant effectuées en 3 points différents (2 sur les extérieurs et un au centre). • L'absence de roue de secours et/ou des dispositifs anti-crevaisson et de réparation d'origine. • L'absence des écrous et clés d'antivol. • Les pneus été non-restitués si le véhicule est restitué avec les pneus hiver.

**3 - TOUTES SURFACES VITRÉES ET FEUX**

• Toutes surface vitrée cassée, fêlée ou rayée. • Les dommages causés par des gravillons ou autres déformations situées dans le champ de vision. • Les dommages causés par des gravillons ou autres déformations situées en dehors du champ de vision, si le nombre de dommages est supérieur à 2. • La présence de fissures, rayures ou trous ou défaut d'étanchéité sur les feux de route ou feux anti-brouillard, influençant l'apparence du véhicule ou l'efficacité de l'éclairage (feux refusés aux tests de mise en circulation ou contrôle technique). • Radar de recul cassé, endommagé ou manquant. • Caméra de recul en panne ou cassée. • Capteurs, radars et autres équipements en panne ou cassés. • Altération de la réparation sur le pare-brise.

**4 - HABITACLE**

• Les trous, déchirures ou éraflures des matériaux, quels qu'ils soient, à l'intérieur de la voiture. • Les brûlures de cigarette. • Les taches permanentes, quels que soit le matériau. • L'habitacle sale nécessitant nettoyage ou réparation. • Les trous et déchirures dans le revêtement du plancher ou du coffre ou du pavillon. • La mauvaise odeur ou saleté persistante (par ex. de poils d'animaux, ...) nécessitant un nettoyage. • Les trous de montage sur les éléments intérieurs. • Les pièces défectueuses, cassées, détériorées ou manquantes. • L'usure prononcée anormale du volant. • Les boîtiers télématiques et autres équipements électroniques installés par le client doivent être démontés sans détérioration de même que tout autre aménagement éventuel. • Les équipements ou aménagements d'origine ou installés par le loueur en panne ou présentant des détériorations esthétiques. • Les données personnelles non supprimées des équipements électroniques.

**5 - DOCUMENTS ET CODES**

• Documents légaux et papiers officiels. • Certificat de contrôle à jour et valide. • Certificat d'immatriculation, carnet d'entretien complété, notice d'utilisation. • Codes sécurité, anti-démarrage, clé et radio. • Au moins deux clés ou cartes livrées d'origine. • Les télécommandes (portes, systèmes audio et vidéo). • Les CD,DVD cartes SD et autres supports de navigation.





## 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' "Assisteur").

**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'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.

**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.

#### 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 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'exécédant 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 Crevaisson, 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. • **"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 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'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 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'Assisteur organise et prend en charge financièrement les prestations décrites ci-après :

**a) 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 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'Assisteur 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'Assisteur 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'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<sup>re</sup> classe, • avion : classe économique, si le trajet en train est supérieur à huit (8) heures. • bateau 1<sup>re</sup> 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'Assisteur 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 m<sup>3</sup>. 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 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 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 déclen-

ché 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](http://www.axa-assistance.fr/contact). Axa Partners s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire. 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](http://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 jusqu'à. 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 prudential de l'Autorité de Contrôle Prudential 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 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](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com).

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'Union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc. Pour toute utilisation des données personnelles du 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](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com) L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

## 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 "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 Prudential 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 "AXA Partners") en inclusion aux contrats de Location Longue Durée DIAC LOCATION d'un 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, un 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 0800 25 82 51 ou 0800 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'assistanteur. 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'assistanteur 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'assistanteur 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'assistanteur 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'assistanteur 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'assistanteur 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<sup>(1)</sup> du bénéficiaire selon le trajet le plus direct par : • train 1<sup>re</sup> classe, • avion : classe économique, si le trajet en train est supérieur à 8 heures, • bateau 1<sup>re</sup> 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.**

#### MODALITÉS DE DÉCLARATION 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 VÉHICULES 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 autopstoppeurs.

#### 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 : DÉFINITIONS

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'ÉNERGIE** : 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

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 "MODALITÉS DE DÉCLARATION 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, Crevaision, Destruction totale, Incendie, Panne, Panne d'énergie, Perte, vol ou bris des clés et Vol.

#### 1.1 Dépannage sur place / Remorquage.

Dans la mesure du 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 1<sup>re</sup> classe, avion classe économique (si le trajet en train est supérieur à huit (8) heures), bateau 1<sup>re</sup> 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 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DU VÉHICULE 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](http://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](http://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'in-

terruption 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.

## MODALITÉS DE DÉCLARATION 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 VÉHICULES 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 GÉNÉRATEURS 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.

- **Crevaillon** : 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 1<sup>re</sup> classe, • avion : classe économique, si le trajet en train est supérieur à huit (8) heures, • bateau 1<sup>re</sup> 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 – RÉCLAMATIONS ET DIFFÉRENDS

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](http://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](http://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 – 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.

## 12 – PROTECTION DES DONNÉES 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 :

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 ;

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](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

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

Pour toute utilisation des données personnelles du 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](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

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

## 13 – RÉGLEMENT 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'autopartage.

**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 24h 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 fournitures de prestations) a opté pour la prestation d'auto-partage.

#### 2 - BÉNÉFICIAIRES ET VEHICULES 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 crevaillon, 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. • **Crevaillon** : 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 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'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 <sup>(1)</sup> du Bénéficiaire selon le trajet le plus direct par :

- train 1<sup>re</sup> classe, • avion : classe économique, si le trajet en train est supérieur à 8 heures. • bateau 1<sup>re</sup> 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 mar-

chandises 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.

<sup>(1)</sup> 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 As-





sistance, 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 gouvernemental ; • tous les cas de force majeure.

## 8 - RÉCLAMATIONS ET DIFFÉRENCES

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](http://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 - AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

## 11 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en 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 destinés uniquement aux clients utilisant un "Véhicule thermique" (Contrat Location Longue Durée (LLD) 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 1<sup>re</sup> 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 € TTC par nuit avec un maximum de 480 € 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, récurrences) 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 € TTC par Bénéficiaire et par voyage.** La prise en charge des frais dentaires d'urgence est limitée à **153 € TTC par événement.** Dans tous les cas, une **Franchise de 23 € 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" l'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 € 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 € 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 tout 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'assureur 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 saisine 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 :

a) 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 fin ; b) 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 ; 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 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, 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 Châtillon ou sur le site internet à partir de la rubrique "contact" : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact).

AXA Partners s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire. Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le 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](http://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](http://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 LOCATION MAINTENANCE : Conditions générales

Le locataire bénéficiera des conditions ci-dessous s'il a opté dans l'engagement de location pour une location 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 4.2.1 des conditions générales de location.

1. Pendant la durée de la location et un kilométrage qui ne pourra excéder 200 000 km, stipulés à l'engagement de location ou dans un avenant, le locataire bénéficie de la prise en charge par le loueur du coût des pièces, ingrédients, main d'œuvre nécessaires aux opérations liées à son véhicule suivantes :

- vidange pour les véhicules thermiques et hybrides
- entretien et 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 (sauf les pneumatiques) tenant à l'utilisation du véhicule et à son kilométrage,
- visites du contrôle technique obligatoire et contre-visites sauf pour les pièces et organes exclus ci-après,
- remplacement ou réparation des pièces mécaniques et électriques défectueuses dans les limites de la garantie du constructeur et au-delà à l'exception des pièces et organes suivants : carrosserie, mécanismes des ouvrants et rétroviseurs, câbles de recharge pour les véhicules électriques et hybrides, aménagement(s) spécifique(s) carrossier(s) (benne, nacelle, frigorifique, etc.), pneumatiques et jantes sauf en cas de souscription de l'option pneumatiques, la sellerie, les garnitures, la 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 audio phonique et ses accessoires, les systèmes d'alarme.

2. Le présent contrat ne couvre pas :

- la batterie de traction des véhicules électriques et hybrides au-delà de la période de garantie constructeur, soit
  - 36 mois et 60 000 km pour Twizy, au 1<sup>er</sup> des 2 termes atteints,
  - 96 mois et 160 000 km pour les véhicules ZOE et Twingo Electric, au 1<sup>er</sup> des 2 termes atteints,
  - 60 mois et 100 000 km pour les véhicules Kangoo Electric et Master Electric, au 1<sup>er</sup> des 2 termes atteints,
  - 96 mois et 160 000 km pour les véhicules hybrides, au 1<sup>er</sup> des 2 termes atteints.
- 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 (dégradations, usure prématurée, altération, etc.). Si une modification ou transformation de pièces ou du véhicule a été autorisée par le loueur et si elle est réalisée en dehors du réseau agréé, la responsabilité du loueur ne pourra pas être mise en cause en cas d'une dégradation, usure prématurée, altérations...
- la réparation ou l'entretien non conformes aux prescriptions du constructeur ou effectuées dans un réseau non agréé.
- l'utilisation du véhicule non conforme aux prescriptions du constructeur (compétition sportive, surcharge...)
- les conséquences dues à l'utilisation d'un carburant non conforme aux préconisations du constructeur.
- les aggravations découlant 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 ci-après soit limitative) : accidents, collisions, chocs, griffures, rayures, projections de gravillons ou de corps solides, grêle,
- les dommages causés par des événements de force majeure tels que (sans que la liste ci-après soit limitative) : la foudre, l'incendie, les inondations, les tremblements de terre, les faits de guerre, les émeutes et attentats.

3. Le locataire a l'obligation de faire constater dans les plus brefs délais par le réseau de réparateurs agréés, les déficiences prises en charge ou non par le loueur.

4. Pour bénéficier de la prise en charge par le loueur du coût des opérations définies à l'article 1, le locataire devra présenter, dans le réseau des réparateurs agréés par le loueur, sa carte services qui lui sera délivrée par le loueur. Le locataire devra notifier au loueur la perte ou le vol de la carte. L'utilisation frauduleuse de celle-ci engagera sa responsabilité.

Il devra présenter le carnet d'entretien remis lors de la livraison dûment rempli ainsi que les justificatifs d'intervention.

5. En dehors de la France, le locataire réglera lui-même la facture au réparateur et devra envoyer cette facture au loueur procédera à son examen détaillé. Le loueur effectuera le remboursement des frais entrant dans le champ de l'article 1.

### 6. Prestations optionnelles

#### 6.1. Véhicule de remplacement révision/entretien

Un véhicule de remplacement sera mis à la disposition du locataire pour toute opération de révision du véhicule loué préconisée par le constructeur et effectuée dans un atelier de celui-ci. 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 véhicule de remplacement est délivré pour une journée maximum pour les opérations décrites ci-dessus.

Le véhicule de remplacement est délivré après accord préalable du loueur au réparateur agréé, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h et le samedi de 8 h à 16 h 30.

Le véhicule de prêt est un véhicule de catégorie de base. Les aménagements spécifiques et microbus ne peuvent pas être pris en compte pour les véhicules de remplacement.

Les véhicules doivent être utilisés à l'intérieur du pays où ils ont été prêtés et doivent être ramenés au lieu d'origine.

Les véhicules sont délivrés dans les conditions d'utilisation et d'assurance du loueur 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 des garanties complémentaires. A défaut, il en supportera 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.

Le montant de la prestation indiquée dans l'engagement de location est réglé au loueur en même temps et dans les mêmes conditions que le loyer du contrat de location.

En fin de location ou en cas de restitution du véhicule avant le terme de la location prévu contractuellement ou de résiliation de la location quelle qu'en soit la cause, le loueur procédera à une régularisation, par établissement d'un avoir ou d'une facture auprès du locataire selon les mêmes règles que celles applicables à la maintenance et décrites à l'article 12.1.6 des conditions générales de location.

#### 6.2. Pneumatiques

Selon l'option indiquée dans l'engagement de location, sauf équipement hors-série, le locataire pourra bénéficier :

a) Pneumatiques

d'un remplacement de pneumatiques en conformité avec les préconisations du constructeur, y compris équilibrage, dans la limite du nombre de pneus souscrits dans le cadre de l'option.

b) Pneumatiques hiver

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 pneus souscrits dans le cadre de l'option.

c) Pneumatiques tous temps

d'un remplacement de pneumatiques en conformité avec les préconisations du constructeur et selon éligibilité du véhicule, y compris équilibrage, dans la limite du nombre de pneus souscrits dans le cadre de l'option.

d) Roues hiver

de la fourniture et de la première pose de roues équipées de pneus hiver et de jantes tôle, dans la limite du nombre de roues souscrites dans le cadre de l'option.

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

Le montant de la prestation indiquée dans l'engagement de location, est réglé au loueur en même temps et dans les mêmes conditions que le loyer du contrat de location.

### 7. Ajustement durée/kilométrage

7.1. En fin de location et s'il y a lieu en cas de restitution anticipée après accord du loueur et du fournisseur, le loueur procédera à une régularisation, par établissement d'un avoir ou d'une facture auprès du locataire, en tenant compte du kilométrage réellement effectué au jour de la restitution du véhicule.

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

- la somme des primes d'entretien d'origine ou ajustées réglées jusqu'à la restitution du véhicule loué,

et

- la somme des primes d'entretien recalculées 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.

7.2. Ajustement pneumatiques et/ou roues (si prestation souscrite)

En fin de location et s'il y a lieu en cas de restitution anticipée du véhicule après accord du loueur et du fournisseur, le loueur procédera à une régularisation, par établissement d'un avoir ou d'une facture auprès du locataire, des options "pneumatiques" ou "roues" en tenant compte de la durée de location 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 des pneumatiques et/ou roues d'origine ou ajustées réglées jusqu'à la restitution du véhicule loué,

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 de location et du nombre de pneumatiques ou roues consommés.

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



## ANNEXE VÉHICULE DE REMPLACEMENT / A : CONDITIONS GÉNÉRALES

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").

### MODALITÉS DE DÉCLARATION 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 VÉHICULES 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 (dénommés(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 DURÉE 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 "Étranger", tous les pays (hors France métropolitaine) validés de la carte internationale d'assurances.

#### 5 - FAITS GÉNÉRATEURS 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 "MODALITÉS DE DÉCLARATION 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 - MODALITÉS CONCERNANT LE VÉHICULE 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.

#### 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 - RÉCLAMATIONS ET DIFFÉRENDS

**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 Châtillon, ou sur le site internet à partir de la rubrique "contact" : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact).**

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

#### 15 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com). Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc. Pour toute utilisation des données personnelles du 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 ; [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com). L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

#### 16 - RÈGLEMENT 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 VÉHICULE 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 VÉHICULE 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 Prudentiel 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.

#### MODALITÉS DE DÉCLARATION 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 VÉHICULES 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 DURÉE 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 - MODALITÉ 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 m<sup>3</sup>.

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 GÉNÉRATEURS 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 - MODALITÉS CONCERNANT LE VÉHICULE 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 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 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 ; • 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 - 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.

### 12 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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.





## VEHICULE DE REMPLACEMENT LIBERTE EZM MOBILITY : Conditions générales

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 produit d'assurance (ci-après dénommé le "Contrat") est destiné aux clients utilisant un véhicule électrique dans le cadre d'un contrat DIAC LOCATION (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 : le 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 "MODALITÉS DE DÉCLARATION 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, 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](http://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](http://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 conser-

vées 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'Assisteur pourra :

- Utiliser les informations du Bénéficiaire afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions générales. 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](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com).

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc. Pour toute utilisation des données personnelles du 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](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com). L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

## 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.

**VEHICULE DE REMPLACEMENT LIBERTE THERMIQUE DIAC LOCATION (EZT)**  
Conditions générales de vente du contrat de prestation de services N° 9100130

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente du contrat de prestation de services "VR LIBERTE THERMIQUE DIAC LOCATION (EZT)" (ci-après "Contrat EZT") ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition d'un véhicule thermique ou électrique de remplacement aux clients DIAC LOCATION ayant souscrit un contrat de location longue durée d'un véhicule thermique, hybride ou hybride rechargeable.

Ce service a été sous-traité auprès d'AXA ASSISTANCE FRANCE, SA au capital social de 2 082 094 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 311 338 339, numéro de TVA intracommunautaire : FR 89 311 338 339, dont le siège social se situe : 6, rue André GIDE - 92320 CHATILLON, ci-après dénommée "AXA Assistance".

## MODALITE D'UTILISATION DU SERVICE

Pour utiliser le service, une ligne téléphonique est disponible du lundi au samedi, de 9h à 19h depuis la France au : 01 70 95 94 62 (Numéro Vert)

Le Bénéficiaire doit indiquer :

- ses nom, prénom et adresse,
- le numéro du Contrat EZT (n° 9100130), le numéro de Contrat DIAC LOCATION et l'immatriculation du Véhicule.

Toute demande doit être effectuée soixante-douze (72) heures avant la date de mise à disposition du Véhicule de remplacement.



## 2. DÉFINITIONS

**Bénéficiaire(s)** : Toutes personnes physiques déclarées par DIAC LOCATION comme bénéficiaires du présent Contrat.

**Locataire** : Personne physique ou morale ayant souscrit un contrat de location longue durée auprès de DIAC LOCATION.

**Service** : Prestation consistant à mettre à disposition d'un Bénéficiaire un Véhicule de remplacement.

**Véhicule de remplacement** : Véhicule mis à disposition du Bénéficiaire dans le cadre du présent Contrat EZT, dont la gamme est précisée à l'Article 3.

Les catégories de véhicule sont :

- **VP** : Véhicule particulier
- **VU** : Véhicule utilitaire
- **VE** : Véhicule électrique

**Véhicule garanti** : Véhicule thermique, hybride ou hybride rechargeable loué auprès de DIAC LOCATION et immatriculé en France métropolitaine, dont les caractéristiques sont décrites sur le Contrat EZT.

## 3. DESCRIPTION ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

Le Contrat EZT 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 précisés au tableau ci-dessous :

### 3.1. Tableau des prestations par offre

N° de l'offre	Offre 1 (EZT4200)	Offre 2 (EZT4210)	Offre 3 (EZT4220)
<b>Population</b>	Entreprise		
<b>Contrat DIAC LOCATION rattaché au Contrat EZT</b>	Location Longue Durée		
<b>Nombre de jour de mise à disposition d'un Véhicule de remplacement</b>	30 jours par an	30 jours par an de VP dont 2 jours VU	30 jours par an
<b>Catégorie de Véhicule mis à disposition</b>	VP allant de la catégorie A (type Twingo) à catégorie D (Type Scénic 5 places), avec la possibilité également d'accéder à la gamme VE	VP allant de la catégorie A (type Twingo) à catégorie D (Type Scénic 5 places), avec la possibilité également d'accéder à la gamme VE. VU type Renault Trafic max 12m <sup>3</sup>	VP Premium type Espace ou équivalent

Il est précisé que, pour chaque Bénéficiaire :

- la mise à disposition d'un Véhicule de remplacement par Bénéficiaire s'effectue pour la durée maximale mentionnée dans le tableau ci-dessus, en fonction de l'offre choisie pour un Bénéficiaire,
- il n'y a pas de report du Service si la totalité des jours accordés par an, au titre du présent Contrat EZT, n'a pas été totalement consommée sur une année contractuelle.

### 3.2. Conditions de mise à disposition du Véhicule de remplacement

La mise à disposition d'un Véhicule de remplacement se fera uniquement en France métropolitaine, en Corse et dans la Principauté de Monaco, après demande par le Bénéficiaire auprès d'AXA Assistance, selon les modalités définies dans l'encadré "MODALITÉ D'UTILISATION DU SERVICE" figurant ci-dessus.

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

1. Le Véhicule de remplacement doit être utilisé exclusivement pour la durée correspondant à l'option souscrite et indiquée sur le Contrat EZT et uniquement 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.**
2. Le Véhicule de remplacement sera mis à disposition du Bénéficiaire, par AXA Assistance au plus près de l'adresse souhaitée par ce dernier et en fonction des disponibilités locales ;
3. La prise en charge d'AXA Assistance inclut les assurances obligatoires et le kilométrage illimité ;
4. Le Véhicule de remplacement doit être rendu dans l'agence où il a été mis à disposition ;
5. 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 desdites conditions, de les respecter et de prendre éventuellement à sa charge les garanties complémentaires. A défaut il devra en supporter, seul, les conséquences.
6. Le Véhicule de remplacement sera délivré avec le plein de carburant ; il devra être restitué avec le plein de carburant.
7. Tous les frais annexes (carburant, amendes, franchises...) restent à la charge du Bénéficiaire.
8. Le Bénéficiaire du Véhicule de remplacement reste entièrement responsable de la durée du prêt, de l'utilisation qu'il fera de celui-ci 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.

### 4. FACTURATION DES PRESTATIONS

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 EZT 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 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 tous autres frais supplémentaires seront facturés directement au Bénéficiaire par le loueur courte durée selon ses tarifs en vigueur à la date dudit prêt.

### 5. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Si le Contrat EZT est souscrit avant la livraison du véhicule, il prend effet au jour de la livraison de celui-ci au Bénéficiaire, correspondant à la date de début du Contrat DIAC LOCATION.

Le Contrat EZT est ensuite automatiquement renouvelé à la date d'échéance anniversaire, pour une durée d'un (1) an ferme.

Si le Contrat EZT est souscrit après la livraison du véhicule, le Bénéficiaire peut en fonction de ses besoins, soit demander une prise d'effet à la date de début du Contrat DIAC LOCATION, soit demander une prise d'effet du Contrat EZT à une date future, correspondant à la prochaine date anniversaire du contrat DIAC.

Dans le cas d'un ajout en cours d'année de la prestation VR Liberté, le Bénéficiaire sera redevable de toutes les primes dues pour une année entière. Ces dernières seront facturées sur les loyers ou mensualités suivantes du contrat DIAC LOCATION.

### 6. RÉSILIATION DU CONTRAT

Le Locataire peut mettre fin à son Contrat EZT chaque année en envoyant sa demande à DIAC LOCATION, deux (2) mois avant l'échéance du Contrat EZT. 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 EZT à partir de la date de prise d'effet de la résiliation.

Dans le cas d'une résiliation du Contrat EZT en cours d'année, l'intégralité des primes pour l'année entamée seront dues. Ces dernières seront facturées sur les loyers ou mensualités suivantes du Contrat DIAC LOCATION.

### 7. FORCE MAJEURE

La force majeure s'entend de tout événement, tel que défini à l'article 1218 du code civil, échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat EZT et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de son obligation par le débiteur.

Aucune partie ne sera tenue pour responsable d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations si un tel manquement ou retard est dû à un cas de force majeure.

### 8. RÉCLAMATIONS ET DIFFÉRENDS

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du présent Contrat EZT, le Bénéficiaire peut s'adresser à son conseiller commercial DIAC LOCATION.

**Réclamations.** Si les réponses qui sont données par le conseiller commercial du Bénéficiaire ne satisfont pas à sa demande, il peut adresser sa réclamation au Service Relation Consommateurs à l'adresse suivante : 14, avenue du Pavé-Neuf 93168 Noisy-le-Grand cedex, ou par courriel à l'adresse : DIAC LOCATION - Service Relation Consommateurs, 14 avenue du Pavé Neuf 93168 Noisy-le-Grand Cedex.

### 9. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Le présent Contrat EZT est régi par le droit français.

Le Tribunal de Commerce de Paris sera exclusivement compétent.



## ANNEXE GARANTIE SECURE

### NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES : CONTRAT GARANTIE SECURE (Police FR\_ALL\_LSG\_FL\_AC\_MB)

Assurance de groupe souscrite au bénéfice de ses clients locataires par le loueur DIAC LOCATION (ci-après, le souscripteur) qui est aussi intermédiaire en assurances (N° ORIAS : 07 004 967), auprès de RCI INSURANCE LTD (ci-après, l'assureur) sis au Level 3, Mercury Tower, The Exchange Financial & Business Centre, Triq Elia Zammit, St Julian's STJ 3155, Malte, compagnie d'assurance enregistrée auprès du Registre des sociétés de Malte sous le numéro C45786 et autorisée à mener son activité par l'Autorité des services financiers de Malte, Notabile Road, Attard BKR 3000, Malte (MFSFA).

Clause de médiation : si les réponses qui vous sont données par votre interlocuteur habituel ne satisfont pas à votre demande, vous pouvez adresser votre réclamation à [exchange.insurance@rcibanque.com](mailto:exchange.insurance@rcibanque.com) ou par courrier écrit adressé à DIAC LOCATION, Service Gestion Assurances, 14, avenue du Pavé-Neuf 93168 Noisy-le-Grand Cedex. Si toutefois les réponses données ne sont pas satisfaisantes, une réclamation peut être adressée à RCI Insurance Ltd – Level 3, Mercury Tower, The Exchange Financial & Business Centre, Triq Elia Zammit, St Julian's STJ 3155 Malte.

**1. OBJET DE LA GARANTIE.** Le contrat, souscrit par le loueur au profit des clients avec lesquels il a conclu un contrat de location longue durée, a pour objet d'indemniser forfaitairement le locataire en cas d'interruption ou réduction d'activité professionnelle liée à la perte de jouissance non prévisible d'un bien loué éligible en cas d'événement garanti tel que défini aux articles 4 & 5 et dans les limites de l'article 6 ci-dessous. Cette garantie permet à l'assuré de maintenir son équilibre financier en cas de carence d'un bien loué nécessaire à son activité. **Ce contrat n'est pas une garantie destinée à couvrir les dommages subis par le bien ou ses frais de réparations ou sa disparition. Cette garantie n'intervient pas en remplacement ou réparation du bien loué.**

**2. ADHESION.** Est admissible à la garantie tout client, ci-après "l'assuré", qui souscrit un contrat de Location Longue Durée auprès de DIAC LOCATION, ci-après "le loueur", pour une durée minimum de 12 mois.

#### 3. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE.

• La garantie prend effet à la date d'effet de la location et pour toute la durée du contrat de location ou dès qu'intervient la demande dans la limite de 3 mois à compter du début de la location. • La garantie cesse de plein droit à la date à laquelle cesse, selon les conditions générales de location, le contrat de location, quel qu'en soit le motif, ou à la date à laquelle le bien loué est effectivement restitué au loueur. La couverture s'applique pour toute la durée du contrat de location.

**4. BIEN LOUE ELIGIBLE.** Tout bien objet d'un contrat de Location Longue Durée délivré par le loueur.

#### 5. ÉVÉNEMENTS GARANTIS.

• La garantie joue en cas de perte de jouissance du bien loué en cas d'immobilisation pour réparations ou en cas de perte totale du bien loué, consécutivement à une panne ou à un accident survenant dans tous les pays, non invalidés, de la carte internationale d'assurance (dite "carte verte"). • L'immobilisation consécutivement à panne s'entend comme tout incident imprévisible, reconnu par le constructeur, entraînant l'immobilisation du bien loué et n'impliquant pas la responsabilité du bénéficiaire. • L'immobilisation consécutivement à accident s'entend comme toute détérioration du bien loué rendant impossible sa mobilité.

**6. MONTANT DE LA GARANTIE.** En cas de survenance d'un événement garanti, pour une immobilisation dans le réseau agréé du constructeur, ayant nécessité des réparations, l'assureur règle au locataire les indemnités forfaitaires suivantes selon la durée de main d'œuvre nécessaire d'après les barèmes du constructeur :

- Moins de 4 h de main d'œuvre : 0 €
- Entre 4 h et moins de 8 h de main d'œuvre : 250 €
- Entre 8 h et moins de 12 h de main d'œuvre : 500 €
- 12 h de main d'œuvre et plus : 750 €

En cas de réparation dans un garage hors du réseau agréé du constructeur, les indemnités forfaitaires sont les suivantes :

- Moins de 4 h de main d'œuvre : 0 €
- Entre 4 h et moins de 8 h de main d'œuvre : 150 €
- Entre 8 h et moins de 12 h de main d'œuvre : 300 €
- 12 h de main d'œuvre et plus : 450 €

• Tout sinistre (immobilisation) survenu dans un délai de 15 jours pour la même réparation sera considéré comme un seul et même sinistre.

• En cas de sinistre total, tel que défini au contrat de location, l'assureur versera une indemnité forfaitaire de 750 €.

#### 7. EXCLUSIONS. Sont exclus les immobilisations pour sinistre partiel ou sinistre total :

• survenus au cours d'épreuves sportives, courses, compétitions (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, • provoqués intentionnellement par l'assuré ou de manière dolosive ou avec sa complicité, ainsi que ceux résultant de la participation active de l'assuré à des rixes, sauf cas de légitime défense, • alors que l'utilisateur est sous l'emprise d'un état alcoolique ou de stupéfiants (art. L.234-1 et L235-1 du Code de la route),

• causés ou aggravés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de la structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute source de rayonnements ionisants, • occasionnés par la guerre civile ou étrangère • survenus suite à événements ou cataclysmes naturels y compris ceux publiés au Journal Officiel français (Loi 82-6 du 15/07/1982).

Ne sont jamais garanties les immobilisations pour :

• réparations nécessitant moins de 4 heures de main d'œuvre  
• réparations d'éléments extérieurs au bien loué qui ne sont pas consécutifs à un accident. • pannes consécutives à un défaut d'entretien qui n'est pas effectué conformément aux préconisations du constructeur, • les opérations d'entretien ou de remplacement de pièces d'usure.

**8. PRIME.** La prime est fixée pendant toute la durée du contrat de location sauf modification légale du taux des taxes applicable à la présente police. Elle est prélevée par le loueur pour le compte de l'assureur, en même temps que les loyers dus au titre du contrat de location.

**9. RESILIATION.** L'adhésion peut être résiliée à tout moment par le locataire après une période de un an à compter de la souscription, et sous réserve du respect d'un préavis de 1 mois.

**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.

Toutefois, ce délai ne court : • En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur 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 saisine 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'assurance 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 déclare 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'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. DECLARATION DE SINISTRE

• Le locataire, l'assuré ou toute personne en son nom, doit déclarer au service gestion assurances DIAC LOCATION, par écrit ou oralement, tout sinistre pouvant donner lieu à un événement assuré dès qu'il en a connaissance dans un délai maximum de 10 jours ouvrables sauf en cas de force majeure, en précisant la cause de l'immobilisation. • Le présent contrat ne peut donner lieu à l'indemnisation de plus de trois sinistres déclarés au cours de 12 mois consécutifs.

#### Documents à fournir :

• En cas de sinistre partiel ou dysfonctionnement, une facture réglée ou une attestation de prise en charge (pannes couvertes par une garantie constructeur ou par un contrat d'extension de garantie) détaillant le nombre d'heures de main d'œuvre effectuées, ainsi que les coordonnées du réparateur (adresse, numéro de téléphone, Numéro de Siret) ; • En cas de Sinistre Total, un certificat de mise au rebut, de destruction, d'épave ou document équivalent ; • Des pièces supplémentaires nécessaires au règlement du sinistre pourront être demandées à l'assuré.

**12. AUTRES ASSURANCES.** L'assuré est tenu de déclarer à l'assureur les contrats d'assurance qu'il a déjà souscrits ou qu'il viendrait à souscrire au cours du présent contrat pour le même intérêt et contre le même risque et de lui communiquer le nom du ou des autres assureurs ainsi que le montant de la somme assurée. Conformément à l'article L. 121-4 du Code des assurances, si plusieurs contrats garantissant un même risque sont souscrits de manière dolosive ou frauduleuse, il sera fait application des sanctions prévues à l'article L. 121-3 du Code des assurances. Si ces contrats sont souscrits sans fraude, chacun d'eux produira ses effets dans les limites des garanties prévues aux-dits contrats, quel que soit la date à laquelle les-dits contrats auront été souscrits. Dans ces limites, l'assuré peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

**13. PROTECTION DES DONNEES.** En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que le recueil des données à caractère personnel est obligatoire pour conclure le présent Contrat et, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est l'assureur, ce qu'acceptent les personnes sur lesquelles portent les données. Ces données pourront être utilisées pour les besoins de la gestion des garanties souscrites en exécution du présent contrat par l'assureur, ses prestataires et partenaires. Sous réserve que l'assuré ne s'y soit pas préalablement opposé, ces données pourront être également utilisées pour les actions commerciales de l'assureur, par ses prestataires et partenaires. L'assuré accepte expressément que ses données soient utilisées et transmises, par l'assureur aux prestataires et partenaires aux fins de gestion des services souscrits ainsi qu'aux fins d'actualisation des données collectées. Ces données pourront également être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

L'assuré bénéficie du droit d'obtenir communication de ses données auprès de l'assureur (voir coordonnées dans l'encadre au début de la police) et d'en exiger, le cas échéant, la rectification, ou de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale.

**14. JURIDICTION/LOI APPLICABLE.** Le présent contrat est soumis aux règles et principe du droit français, notamment aux dispositions du Code des assurances. En cas de litige, le tribunal français du domicile de l'assuré serait le seul compétent.



## 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 accréditatives 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](http://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](http://www.diaclocation.fr).

#### Leclerc

La carte Energo Leclerc est utilisable selon les modalités et conditions définies dans les conditions générales de la Carte Energo qui figurent au dos du bulletin d'adhésion et qui sont également disponibles sur le site internet [www.diaclocation.fr](http://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 de l'engagement de location correspondant au véhicule. Ce numéro pourra être mentionné sur la carte carburant. Tous les paiements effectués avec la/les carte(s) seront affectés à l'engagement de location auquel est/sont rattaché(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 laquelle 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 réalisé(s) 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<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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 péri-urbains,
- 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 péri-urbains,
- 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. BOITIER 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 estimera 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 entrainera 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 risque 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.

## TELEMATIQUE EMBARQUEE : Prestation et Plateforme IRIS LIVE – Conditions Générales

### 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 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 préalable 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](mailto: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-dessus 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](mailto:relation-consommateurs-diac@rcibanque.com)

- **Délégué à la protection des données du groupe RCI BANQUE** : [dataprotectionofficer-france@rcibanque.com](mailto: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 autori-

sés 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 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 considérera 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 mandatée par GLIDE.IO, à la date convenue conjointement entre GLIDE.IO, la concession le cas échéant et le souscripteur. L'installation du boîtier communicant 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 communicant. 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 communicant 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 communicant 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 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 du constructeur, 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 recommandé avec avis de réception.

**Dans tous les cas de fin de prestation, le souscripteur devra restituer le boîtier communicant 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 communicant 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.

