# Notice 'Protexxio Assistance'

Exemplaire Prêteur
À RENVOYER



**RÈGLES À OBSERVER EN CAS D'ASSISTANCE**

Pour bénéficier des garanties d'assistance de ce contrat, le bénéficiaire doit contacter immédiatement l'assisteur au 01 55 92 19 77, ou par télécopie au 01 55 92 40 50 ou par télégramme à « AXA Partners, 6 rue André Gide - 92320 CHATILLON », 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'organisation de moyens sans l'accord préalable de l'Assisteur ne peut donner lieu à aucun remboursement.

**Article 1. Objet de la convention n° 5000111*03**

La présente convention a pour objet de définir les termes et conditions d'application des garanties d'assistance accordées au souscripteur du contrat "Protexxio Assistance" proposé indépendamment ou en option lors de la souscription d'un contrat de financement auprès du prêteur.

**Article 2. Définitions**

**2.01 BNP Paribas Personal Finance** - ci après dénommé le prêteur S. A. au capital de 546 601 552 euros - 542 097 902 R.C.S Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris - N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr)

**2.02 AXA Assistance France Assurances – AAFA "dénommée l'Assisteur ou AXA Partners"**. S. A. au capital de 24 099 560,20 euros - 451 392 724 R.C.S Nanterre - Siège Social :- 6 rue André Gide - 92320 Châtillon - SIRET 451 392 724 00 014 - N° TVA intraco FR 81 45 13 92 724 – entreprise régie par le Code des assurances.

**2.03 Souscripteur**. Toute personne ayant souscrit un contrat "Protexxio Assistance" auprès du prêteur.

**2.04 Bénéficiaire**. Le souscripteur ayant son domicile en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco, son conjoint ou concubin et leurs descendants de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, vivant sous le même toit. Le conducteur et les passagers ayant leur domicile légal en France Métropolitaine ou en Principauté de Monaco voyageant à titre gratuit à bord du véhicule dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur (la garantie n'est pas acquise aux auto-stoppeurs), bénéficient des prestations d'assistance dans les mêmes conditions, à l'exception de la prestation "Mise à disposition d'un véhicule de remplacement".

**2.05 Véhicule garanti**. Un ou deux véhicules appartenant au souscripteur et immatriculé(s) en France ou en Principauté de Monaco : - tout véhicule de tourisme terrestre motorisé à quatre roues (PTAC inférieur ou égal à 3.5 tonnes) soumis à l'obligation d'assurance, ainsi que la caravane ou la remorque à bagages n'excédant pas 350 kg, également tractée par ce véhicule. - tout véhicule de tourisme terrestre motorisé à deux roues et les side-cars, d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm3, soumis à l'obligation d'assurance. Les maisons mobiles sont exclues du champ d'application de cette convention. Dans le cas de la remorque ou de la caravane, le second véhicule couvert est le véhicule tracteur.

**2.06 Déplacements garantis et territorialité**. La présente convention s'applique en France Métropolitaine et en Principauté de Monaco et dans les pays ci-après désignés : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Biélorussie, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark sauf Groenland, Espagne Continentale, Estonie, Finlande, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Maroc, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal Continental, Roumanie, République de Moldavie, République Slovaque, République Tchèque, Royaume-Uni, Russie, San Marin, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine, Yougoslavie (Serbie et Monténégro). Les prestations s'appliquent sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement et séjour touristiques ou professionnels d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs.

**2.07 France**. France métropolitaine. Les Principautés de Monaco et d'Andorre sont conventionnellement intégrées sous cette définition.

**2.08 Etranger**. Tous pays en dehors du pays où se trouve le domicile du bénéficiaire. Sont assimilés par convention à l'étranger : les Départements et Territoires d'Outre Mer ainsi que les Collectivités Territoriales.

**2.09 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.

**2.10 Panne**. Tout incident fortuit d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique empêchant le véhicule garanti de poursuivre le déplacement prévu ou en cours dans des conditions normales de circulation. La crevaison de pneumatique et la panne de carburant sont intégrées sous cette définition.

**2.11 Accident matériel**. Dégâts occasionnés au véhicule, rendant impossible son utilisation et ayant pour cause un évènement soudain et imprévisible. L'incendie est assimilé à l'accident.

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

**2.13 Tentative de vol**. Tentative de soustraction frauduleuse du véhicule, y compris vandalisme et effraction, ayant entraîné des dommages rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité. Une déclaration de tentative de vol doit être faite par le bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

**2.14 Vol**. Soustraction frauduleuse du véhicule. Une déclaration de vol doit être faite par le bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

**2.15 Immobilisation du véhicule**. La durée nécessaire à un garagiste pour réparer un véhicule suite à un événement garanti. L'immobilisation commence à partir du moment où le véhicule est déposé chez le garagiste le plus proche du lieu de la panne ou de l'accident. La durée de l'immobilisation est indiquée par le réparateur dès la prise en charge du véhicule. Elle s'achève à la fin des travaux. **Immobilisation du véhicule pour la garantie "Véhicule de remplacement"** : Véhicule non roulant suite à une panne ou un accident et nécessitant un remorquage dans un garage pour effectuer les réparations nécessaires.

**2.16 Fait générateur**. Panne, panne de batterie, accident, vol, tentative de vol, incendie, erreur de carburant, crevaison, perte ou bris de clés.

**Article 3. Définition des garanties d'assistance aux véhicules**

**3.01 Dépannage / Remorquage**. AXA Partners organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule jusqu'au garage vendeur du véhicule à condition que celui-ci se trouve immobilisé à moins de 100 km de ce vendeur. Dans le cas où le garage ne peut effectuer les réparations ou bien se trouve au delà de 100 km, le remorquage sera effectué vers le garage le plus proche du lieu de l'incident susceptible d'effectuer la réparation. Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, AXA Partners rembourse à concurrence de ce qu'aurait coûté un remorquage jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'incident.

**3.02 Véhicule de remplacement en France**. Si le véhicule non roulant est immobilisé en France dans un garage plus de 24 heures et que les réparations nécessitent plus de 5 heures de main-d'œuvre ou si le véhicule volé n'a pas été retrouvé dans les 24 heures, AXA Partners organise et prend en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente à celle du véhicule immobilisé pour une durée maximale de 30 jours consécutifs. Le bénéficiaire doit faire la demande de mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans les 72 heures qui suivent la date de l'incident. AXA Partners organise et prend en charge les transports en taxi nécessaires à la mise en œuvre de cette garantie. Conditions de mise à disposition : - le coût de la location est pris en charge par AXA Partners : kilométrage illimité et assurances obligatoires, - le véhicule fourni est obligatoirement restitué à l'agence où il a été mis à disposition. - cette prestation est accordée sous réserve que le bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location de véhicule. **La durée maximale de prise en charge ne peut excéder la durée d'immobilisation ou du vol du véhicule garanti. Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "retour au domicile ou poursuite de voyage".**

**3.03 Attente pour réparations.** En cas d'immobilisation du véhicule, si le bénéficiaire souhaite attendre les réparations de son véhicule sur place, AXA Partners prend en charge les frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner exclusivement) à concurrence de 230 euros par bénéficiaire. **Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Retour au domicile ou poursuite du voyage" et "véhicule de remplacement".**

**3.04 Retour au domicile ou poursuite de voyage.** En cas de vol ou d'immobilisation du véhicule supérieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'étranger, AXA Partners organise et prend en charge le retour au domicile ou la poursuite du voyage des bénéficiaires : - en avion classe économique **ou** - en train 1ère classe **ou** - en véhicule de location pour la durée exacte du trajet. Conditions d'intervention : - le coût de la poursuite du voyage pris en charge ne peut excéder le coût du retour au domicile - le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif d'AXA Partners. **Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations "Attente pour réparations" et "véhicule de remplacement".**

**3.05 Envoi de pièces détachées.** AXA Partners expédie les pièces détachées non disponibles sur place et indispensables à la réparation du véhicule. **Les accessoires ne mettant pas en cause la sécurité du véhicule sont exclus**. Les frais d'expédition sont pris en charge par AXA Partners uniquement à destination de l'étranger sous réserve des législations locales et disponibilités des moyens de transport. Dans tous les cas, AXA Partners fait l'avance du coût des pièces et des frais de douane éventuels et, préalablement à toute commande, se réserve le droit de demander le dépôt d'une caution équivalent à l'avance. Toute pièce commandée est due. Le bénéficiaire est tenu d'effectuer le remboursement du montant avancé dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture. L'abandon de la fabrication ou la non-disponibilité de la pièce en France constitue un cas de force majeure qui peut retarder ou rendre impossible l'envoi.

**3.06 Rapatriement de véhicule.** A l'étranger, lorsque les réparations du véhicule ne peuvent être effectuées dans un délai de 5 jours, AXA Partners organise et prend en charge le transport du véhicule non roulant jusqu'au garage habituel désigné par le bénéficiaire. Afin d'organiser ce transport, le bénéficiaire doit envoyer, dans les 24 heures, une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du véhicule avec mention des dégâts et avaries ainsi que l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du véhicule. Le coût du transport ne doit pas excéder la différence entre la valeur argus du véhicule au jour du sinistre et l'évaluation des réparations. En cas de litige, la valeur à dire d'expert fait foi. **Toute détérioration, tout acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant pendant l'immobilisation et / ou le transport du véhicule ne peut être opposé à AXA Partners.** En cas de dommages, les constatations devront être effectuées entre le garagiste en charge de réceptionner le véhicule et le transporteur au moment de la livraison. Le bénéficiaire devra impérativement aviser AXA Partners des dommages, par lettre recommandée, dans les 5 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

**3.07 Récupération du véhicule.** Lorsque le véhicule est réparé après une immobilisation supérieure à 24 heures en France ou 72 heures à l'étranger ou lorsqu'il est retrouvé suite à un vol et constaté roulant, AXA Partners organise et prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1ère classe pour le bénéficiaire ou une personne désignée par lui afin d'aller récupérer le véhicule. **Exclusions : Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Partners, ni faire l'objet d'une indemnisation à quel titre que ce soit : - les pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention du service assistance dans le mois ; - les vols, oublis et de clefs à l'exception du bris de clef dans le neiman ; - les problèmes et pannes de climatisation ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule ; - les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ; - les frais de réparations des véhicules, pièces détachées ; - les objets et effets personnels laissés dans le véhicule garanti ; - les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance ; - les motocyclettes, vélomoteurs, cyclomoteurs, remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge de plus de 750 kg ; - les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule ; - les voiturettes immatriculées conduites sans permis ; - les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel que auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location ... ; - les véhicules destinés au transport de marchandises et animaux ; - les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée par suite de la carence du véhicule tracteur ; - les pannes des systèmes d'alarme non montés en série, les déclenchements d'alarme incontrôlés ; - les opérations de campagne de rappel de produit ; - les frais de gardiennage ; - les marchandises et animaux transportés.**

**Ainsi que : - les conséquences résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ; - les dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire ; - la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye ; - les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ; - les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel ; - les conséquences de la pratique, à titre professionnel, de tout sport et à titre amateur des sports aériens, de défense, de combat ; - les conséquences de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ; - les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ; - les conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ; - les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, d'actes de terrorisme, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ; - les conséquences d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans définis ou non comme catastrophe naturelle ; - les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire ; - les frais non justifiés par des documents originaux.**

**Article 4. Conditions restrictives d'application**

**4.01 Responsabilité.** - AXA Partners ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité son intervention. - AXA Partners ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

**4.02 Circonstances exceptionnelles.** La responsabilité d'AXA Partners ne peut être engagée en cas d'impossibilité matérielle de délivrer les garanties de la présente convention pour cause de force majeure ou d'évènements tels que grève, émeute, mouvements populaires, représailles, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, dégagement de chaleur, irradiation ou effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, radioactivité, ou tout autre cas fortuit.

TOURNEZ SVP

# Notice 'Protexxio Assistance'



**Article 5. Conditions générales d'application**

**5.01 Mandat de Gestion**. AXA Partners donne mandat au prêteur qui accepte, de prélever, pour son compte, le montant des primes dues par le souscripteur, en assurer le recouvrement, et procéder à la résiliation du contrat "Protexxio Assistance" en cas d'impayés non régularisés.

**5.02 Durée - Renouvellement - Validité**. L'abonnement est réputé conclu à l'expiration du délai de réflexion de 15 jours courant à compter de la date de votre souscription. Sa durée est : - pour une vente à tempérament, une location avec promesse de vente, la période comprise entre la date de livraison du véhicule au bénéficiaire et la date de fin effective du crédit ou de la location, prolongée au maximum de 3 mois pour tenir compte d'éventuels reports d'échéances accordés par le prêteur. - pour un abonnement individuel, à compter de sa date d'enregistrement par le prêteur et jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des parties. Sauf dénonciation préalable du souscripteur par simple demande écrite adressée au prêteur ou par AXA Partners moyennant un préavis de 15 jours, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction.

**5.03 Prime d'assistance**. Le souscripteur s'engage à régler mensuellement le montant de la prime due à AXA Partners et dont le montant est précisé aux conditions particulières, par prélèvement automatique réalisé par le prêteur sur le compte fourni par le souscripteur ou tout autre mode de paiement.

**5.04 Révision de la tarification**. Le souscripteur sera avisé un mois avant sa date d'application, de toute révision tarifaire. Le souscripteur pourra ne pas l'accepter et résilier son contrat "Protexxio Assistance" en respectant un préavis de 15 jours.

**5.05 Résiliation pour non-paiement des primes**. Le contrat "Protexxio Assistance" sera résilié par le prêteur pour le compte d'AXA Partners en cas de non-paiement de deux primes mensuelles consécutives. Dans ce cas, les prestations cesseront à la fin du mois de sa notification.

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

**5.07 Déchéance des garanties**. Le non-respect par le bénéficiaire de ses obligations envers AXA Partners en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

**5.08 Faculté de renonciation**.

1- En cas de démarchage.

Conformément à l'article L.112-9 du Code des assurances, « toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

Modèle de lettre à adresser à BNP Paribas Personal Finance - Service consommateurs - 95908 Cergy Pontoise cedex 09: « Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à ma souscription n°XXXX. Le (date), signature ».

AXA Partners rembourse, par l'intermédiaire de BNP Paribas Personal Finance, au Souscripteur, l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. A compter de l'envoi de cette lettre – le cachet de la Poste faisant foi – la souscription et les garanties prennent fin.

2- En cas de vente à distance.

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Souscripteur peut renoncer au Contrat en notifiant sa décision à BNP Paribas Personal Finance au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste) dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de Souscription précisée sur les Conditions Particulières. Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation, ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que le Souscripteur transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renonciation.

En cas de renonciation de sa part, BNP Paribas Personal Finance remboursera, pour le compte d'AXA Partners, à l'Assuré toutes les primes reçues de sa part sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où elle est informée de sa décision de renonciation. Elle procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Exemple de FORMULAIRE DE RENONCIATION :

« Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat N°..... Le (date)..... Signature"..... ».

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez renoncer au contrat.

L'exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer par lettre à l'adresse postale : BNP Paribas Personal Finance - Service consommateurs -95908 Cergy Pontoise cedex 09.

**5.09 Contrat sous forme électronique** Le présent contrat est sous forme électronique en cas d'adhésion dématérialisée sur le lieu de vente.

Preuve du Contrat : La preuve de ce contrat peut être établie conformément aux articles 1366 et 1368 du Code civil. Le Souscripteur reconnaît et accepte que les enregistrements informatiques réalisés par le prêteur ont force probante entre les parties.

Vous convenez que la signature électronique utilisée pour signer votre contrat sera admise au même titre qu'une signature manuscrite sur support papier, avec la même force probante

Accès au Contrat par le Souscripteur : L'original du contrat, entendu comme le document figé ayant reçu l'accord des parties, est conservé sous forme électronique par le prêteur selon des modalités techniques dûment documentées permettant de préserver l'intégrité du contrat et d'attester de sa conclusion. Conformément à l'article 1375 du Code civil relatif aux originaux des conventions synallagmatiques, le dispositif technique mis en œuvre par le prêteur permet au Souscripteur de demander à tout moment d'avoir accès à l'original de son contrat en suivant les instructions portées sur le courrier électronique envoyé au Souscripteur après la conclusion du contrat.

Acceptation du contrat : Si le présent contrat présenté au Souscripteur sur le lieu de vente convient au Souscripteur, celui-ci manifeste son acceptation au prêteur en signant celui-ci électroniquement selon les modalités exposées ci-après. Le Souscripteur exprime ses choix en cochant des croix et en apposant sa signature manuscrite sur l'écran proposé à la fin de l'adhésion. Le contrat enrichi d'un fichier récapitulant les consentements et les options choisies par le Souscripteur sont signés électroniquement conformément aux dispositions de l'article 1367 du Code civil : le Souscripteur ayant été dûment identifié par l'intermédiaire le dispositif technique utilisé pour la signature électronique permet de garantir le lien entre la signature du Souscripteur et le contrat présenté à ce dernier.

**Article 6. Cadre juridique**

**6.01 Protection des données personnelles.** En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Partners pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

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

a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente Notice. En utilisant les services d'AXA Partners, l'Assuré consent à ce qu'AXA Partners utilise ses données à cette fin ;

b) Transmettre les données personnelles de l'Assuré 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 de l'Assuré, 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 de l'Assuré 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 de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et

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

g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Partners est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Partners met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

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

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 de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Partners sollicitera son consentement.

L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnait 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 l'Assuré fournit à AXA Partners des informations sur des tiers, l'Assuré 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).

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

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

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

**6.02 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.

**6.03 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 fausse 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 visées 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'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.

# Notice 'Protexxio Assistance'



**6.04 Réclamation et Médiation - Règlement des litiges.** En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, les Bénéficiaires s'adressent en priorité à leur interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.
Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, les Bénéficiaires peuvent 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. 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, les Bénéficiaires peuvent faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance- TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09. Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org. Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf
Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction française compétente.

**6.05 Autorité de contrôle.** AXA Assistance France Assurances – AAFA 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.