



# Manuel de la Police Extension de Garantie Conditions Générales

Édition Mars 2021

## Synthèse de la Police

Extension de garantie. Souscrite par AXA France IARD S.A., Compagnie d'Assurance, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre (France) sous le numéro 722 057 460, dont le siège social est sis à : 313 Terrasses de l'Arche, 92727 Nanterre. Agréée et réglementée par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France.

Cette synthèse de la police ne contient pas toutes les informations et conditions relatives à votre assurance, celles-ci se trouvent dans le libellé de votre police.

Lorsque les titres sont présentés en *italique en bleu* dans la présente synthèse de la police, vous trouverez toutes les informations dans le libellé de votre police ayant les mêmes titres. Pour vous aider à les localiser dans le libellé de la police, veuillez consulter le sommaire détaillant les parties principales de la police.

### Type d'assurance et de couverture

Extension de garantie. Cette assurance couvre les frais de réparation ou de remplacement, engagés en raison d'une panne en France métropolitaine telle que définie dans le libellé de la police.

Vous êtes assuré jusqu'à une limite de garantie unique pour chaque sinistre et une limite de garantie totale correspondant au total de tous les sinistres. La limite de garantie totale sera diminuée du coût de tout sinistre survenu pendant la période d'assurance.

Cette police ne peut être renouvelée ou prolongée. Votre agent peut vous fournir des options alternatives pour acquérir des garanties similaires si la garantie fournie par la présente police expire.

### Admissibilité

Vous êtes admissible à cette assurance, sous réserve qu'au moment de la souscription et pendant la période d'assurance, votre véhicule :

- est une voiture ou un véhicule utilitaire léger jusqu'à 3 500 kg de poids brut.
- est immatriculé en permanence en France métropolitaine.
- est assuré par une police d'assurance automobile délivrée par un assureur agréé en France métropolitaine.
- ne figure pas dans la section intitulée *Véhicules exclus*.
- n'est pas utilisé pour l'une des utilisations mentionnées dans la section de la présente couverture intitulée *Utilisations exclues du véhicule*.
- n'est pas un véhicule neuf vendu sans garantie du constructeur.

### Caractéristiques et avantages importants

#### Ce qui est couvert

Cette assurance couvre le véhicule, en France métropolitaine, contre les pannes de pièces mécaniques et électriques qui sont les spécifications d'origine du constructeur ou qui ont été installées sur le véhicule par un monteur automobile agréé, comme indiqué sous les rubriques suivantes.

- Moteur - Toutes les Pièces figurant dans le moteur.
- Embrayage - Toutes les Pièces figurant dans le système d'embrayage.

- Freins - Toutes les Pièces figurant dans le système de freinage.
- Transmission finale/Différentiel - Toutes les pièces figurant dans l'unité de transmission finale/différenciation.
- Direction - Toutes les Pièces figurant dans le mécanisme de direction.
- Suspension - Toutes les Pièces figurant dans le système de suspension.
- Système de refroidissement - Toutes les Pièces figurant dans le système de refroidissement.
- Système d'échappement - Convertisseur catalytique - Le coût de remplacement du convertisseur catalytique du véhicule sera couvert si ce dernier a échoué à satisfaire la norme en vigueur en matière d'émissions de gaz d'échappement. Sous réserve de ce qui suit :
  - a) Le convertisseur catalytique n'est plus utilisable.
  - b) Les résultats de l'échec du test d'émissions sont mis à notre disposition avant la demande d'autorisation de remplacement.
  - c) Les résultats imprimés d'un test réussi à la suite du remplacement nous sont communiqués avec la facture de réparation.
- Pièces intérieures - armature de siège, glissière de siège, ceinture de sécurité, airbag, lève-vitres.
- Système d'alimentation en carburant - Toutes les Pièces figurant dans le système d'alimentation en carburant.
- Climatisation - Toutes les Pièces figurant dans le système de climatisation.
- Électricité - Toutes les Pièces du système électrique.

En outre, les composants non mécaniques, non électriques, non électroniques et non hydrauliques suivants sont couverts :

- Carters et boîtiers - Les carters et boîtiers suivants ne sont couverts que si leur défaillance résulte directement de la panne d'un composant couvert et feront partie d'une réparation dans la limite de notre responsabilité : bloc-cylindres, culasse, boîtier de boîte de vitesses, boîtier d'essieu.
- Courroie de distribution - si la courroie de distribution a été changée conformément aux exigences de temps ou de kilométrage spécifiées par le constructeur (facture requise), elle sera couverte en cas de défaillance.
- Consommables - si une réparation autorisée de l'un des composants susmentionnés nécessite le remplacement ou l'ajout de lubrifiants, d'huiles ou de liquide de refroidissement ou le remplacement du filtre à huile, ceux-ci seront couverts dans le cadre du sinistre total, dans la limite de notre responsabilité.

Veuillez noter que tout Pièce figurant dans la section *Ce qui n'est pas couvert* n'est spécifiquement pas couverte.

D'autre part, cette assurance ne couvrira pas les pannes dues à l'usure ou aux chocs.

### Autres avantages

Dans le cas d'une panne telle que définie dans le libellé de la police, d'autres avantages sont inclus, sous réserve de la limite de garantie unique et de la limite de garantie totale. Nous verserons une participation aux frais de :

- Reprise du véhicule.
- Location d'un véhicule.
- Hébergement et poursuite du voyage.
- Utilisation à l'étranger.

### Transfert de propriété

Vous pouvez transférer la couverture disponible en vertu de la présente police à un nouveau propriétaire particulier. Si l'assurance est transférée à un nouveau propriétaire, la police ne sera pas soumise au délai de résiliation fixé à 14 jours calendaires à compter du jour de la souscription, et la prime ne sera pas remboursée.

Veillez consulter la section [Demande de transfert de propriété](#) pour connaître les modalités complètes.

### Exclusions ou limitations importantes ou inhabituelles

[Ce qui n'est pas couvert](#) et les [conditions générales](#)

- Votre véhicule doit être entretenu conformément aux exigences du constructeur pendant la période d'assurance. Vous devez conserver toutes les factures d'entretien, car celles-ci seront nécessaires lors de la formulation d'une déclaration de sinistre.
- Toute réparation, remplacement, perte, dommage ou responsabilité pouvant être réclamé(s) en vertu d'une autre garantie ou assurance plus spécifique.
- Les coûts de réparation ou de remplacement des composants défectueux ou ayant subi une panne avant le début de la police.
- Courroie de distribution - s'il n'existe aucune preuve du remplacement de la courroie de distribution conformément au calendrier de remplacement du constructeur.
- Tout(e) perte ou dommage causé(e) par l'utilisation d'un carburant incorrect.
- Tout coût résultant de la dépréciation de la valeur du véhicule.
- Toute perte causée par le gel ou le gel de liquides, sauf si un antigel a été ajouté conformément aux recommandations du constructeur.
- Les déclarations de sinistre résultant de l'utilisation du véhicule pour l'une des [Utilisations exclues du Véhicule](#).
- Les véhicules spécifiquement conçus pour une première vente en Amérique du Nord, en Amérique du Sud et en Amérique centrale.
- L'usure, veuillez consulter la section [Limites de l'Extension de garantie](#).
- Les Composants usés.
- La réparation ou le remplacement de composants n'ayant pas subi de panne telle que définie dans le libellé de la police.
- La réparation ou le remplacement de composants pour permettre à votre véhicule de respecter toutes les exigences gouvernementales en matière de contrôle des véhicules.

### Durée

La durée de la couverture est variable. Vous pourriez avoir besoin d'examiner cette couverture périodiquement afin de vous assurer qu'elle reste adaptée à vos besoins. Veuillez-vous référer à votre bulletin d'adhésion qui mentionnera la durée de la garantie applicable. Cette police ne peut être renouvelée ou prolongée.

### Annulation de votre police

#### Droit de renonciation :

- Vous avez le droit de renoncer à cette police, durant la période de renonciation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de souscription suivant les Articles L.112-2-1 et L.112-10 du Code des assurances.
- Un remboursement intégral de votre prime vous sera payé sous réserve de l'absence de déclaration de sinistre. Si un sinistre a été déclaré durant la période de renonciation, le montant du dit sinistre sera déduit de votre prime. Si cela conduit à une solde nul, aucun remboursement ne vous sera payé.
- Pour exercer votre droit de renonciation, veuillez -vous référer à la section [Annulation de votre police](#) pour connaître les modalités complètes.

#### Résiliation de la police :

- Si vous annulez cette police après la période de renonciation de 14 jours calendaires et qu'aucune déclaration de sinistre n'a été soumise, vous bénéficierez d'un remboursement au prorata pour les mois restants de la police dans le cas où vous avez vendu votre véhicule ou que votre période d'assurance vous permet l'annulation de votre police conformément à l'Article L.113-12.
- Si une déclaration de sinistre a été soumise, la prime ne vous sera pas remboursée.
- Veuillez consulter la section [Annulation de votre police](#) pour connaître les conditions d'annulation complètes.

### Soumettre une déclaration de sinistre

Avant d'entreprendre toute réparation, vous devez contacter le bureau chargé des sinistres afin que la procédure de déclaration de sinistre puisse vous être expliquée en détail.

Pour soumettre une déclaration de sinistre, veuillez téléphoner au bureau chargé des sinistres au numéro de téléphone 0805543106.

### Formuler une plainte

Si vous avez une question ou souhaitez formuler une plainte :

- Dans le cadre de la vente de votre véhicule d'occasion : Veuillez contacter l'agent qui a contracté cette assurance en votre nom.
- Toutes les autres plaintes doivent être adressées à l'Administrateur : [carnext@axa-gdn.com](mailto:carnext@axa-gdn.com).

Pour plus d'informations, veuillez consulter la section [Formuler une plainte](#).

## Contenu

• Comprendre votre police	<b>3</b>	• Déposer une plainte	<b>9</b>
• Définitions	<b>3</b>	• Conditions générales	<b>9</b>
• Ce qui est couvert	<b>4</b>	• Annulation de votre police	<b>10</b>
• Autres avantages	<b>4</b>	• Protection générale des données - réglementation	<b>10</b>
• Limites de l'Extension de garantie	<b>5</b>	• Force majeure - exonération de responsabilité	<b>11</b>
• Ce qui n'est pas couvert	<b>5</b>	• Subrogation	<b>11</b>
• Véhicules Exclus	<b>7</b>	• Prescription	<b>11</b>
• Utilisations Exclues du Véhicule	<b>7</b>	• Demande de transfert de propriété	<b>12</b>
• Conditions de la déclaration de sinistre et procédure à suivre pour soumettre une déclaration de sinistre	<b>7</b>		

Si vous devez soumettre une déclaration de sinistre dans le cadre de votre police, veuillez d'abord téléphoner au 0805543106

## Comprendre votre police

La présente police est souscrite et administrée par AXA France IARD, S.A. au capital de 214 799 030 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée sous le numéro 722 057 460 RCS Nanterre - siège social : 313 Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459. 75436 PARIS CEDEX 09.

Veillez consulter **votre** bulletin d'adhésion pour obtenir la confirmation de la garantie qui **vous** avez été fournie ou que **vous** avez achetée. Veuillez lire attentivement la présente police et assurez-**vous** de comprendre et de respecter pleinement ses conditions. Tout manquement à cette obligation pourrait compromettre le règlement de toute déclaration de sinistre qui pourrait survenir et entraîner l'annulation de la police. Veuillez conserver cette police dans un endroit sûr afin que **vous** puissiez la relire si besoin.

Veillez porter une attention particulière à la procédure de plainte prévue à la section intitulée « Formuler une plainte ».

### La Police

La police atteste du contrat d'assurance que **vous** avez conclu avec **nous**. **Vous** devez la lire attentivement et la conserver dans un endroit sûr.

En contrepartie de **votre** prime, **nous vous** fournissons, en cas de **panne** au cours de la **période d'assurance**, une couverture telle que décrite aux pages suivantes et mentionnée dans **votre** bulletin d'adhésion.

La police contient des informations concernant la couverture d'assurance fournie ou que **vous** avez souscrite, les exclusions et toutes les conditions qui s'y appliquent. La police doit être lue conjointement avec le bulletin d'adhésion.

### Le bulletin d'adhésion

Ce document doit être conservé avec la police et contient les informations **vous** concernant, les informations concernant le **véhicule** ainsi que les informations concernant la garantie qui **vous** est fournie en vertu de la présente police et la **période d'assurance**. Veuillez vérifier que les informations figurant dans le bulletin d'adhésion sont correctes et qu'elles répondent à **vos** exigences. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter immédiatement l'**Administrateur**.

### Le droit applicable à la présente police

**Nous** (**vous** et **nous**) sommes libres de choisir le droit applicable à la présente police. **Nous** proposons d'appliquer le droit français et en souscrivant à cette police, **vous** l'acceptez.

## Définitions

Tout mot ou expression auquel/à laquelle un sens spécifique a été attribué aura la même signification dans l'ensemble de la présente police et apparaîtra en gras.

- **Administrateur** désigne AXA France IARD S.A. E-mail [carnext@axa-gdn.com](mailto:carnext@axa-gdn.com).
- **Agent** désigne la partie, la personne ou la société qui vous a aidé pour la conclusion de cette assurance.
- **Panne** désigne la défaillance soudaine et imprévue d'un **composant** assuré résultant de tout défaut mécanique, électrique ou électronique permanent, entraînant un arrêt soudain de son fonctionnement, nécessitant une réparation immédiate ou un remplacement avant la reprise de son fonctionnement normal.
- **Bureau chargé des sinistres** désigne AXA France IARD S.A. Numéro de téléphone 0805543106.
- **Composant/Composants/Composant(s)** désigne toute pièce mécanique, électrique, électronique ou hydraulique, faisant partie des spécifications originales du **véhicule**.
- **Période d'assurance** désigne la durée d'application de la présente police telle qu'indiquée dans le bulletin d'adhésion.
- **Coût de réparation** désigne le coût des matériaux de la réparation, limité au prix coûtant du constructeur et le coût de la main-d'œuvre pour la réparation du **composant** qui a subi une **panne**, limité au temps publié par le constructeur.
- **Réparateur** désigne un **réparateur** ou une entreprise exerçant des activités d'entretien et de réparation de véhicules automobiles et de véhicules utilitaires légers, agréés ou que **nous** avons autorisés à effectuer des réparations sur **votre véhicule**.
- **Coût de remplacement** désigne le coût d'un **composant** de remplacement de marque et de qualité similaires à celui ayant subi la **panne**, y compris le coût de la main-d'œuvre pour le montage du nouveau **composant**, conformément au temps publié par le constructeur.
- **Limite de garantie unique** est le montant maximal par sinistre ou réclamation pendant la **période d'assurance**. Veuillez-**vous** référer au bulletin d'adhésion pour plus d'informations.
- **Limite de garantie totale** désigne le montant maximal qui peut être réclamé pendant la **période d'assurance**. La **limite de garantie totale** sera diminuée du coût de toute(s) déclaration(s) de sinistre valable(s) pendant la

**période d'assurance.** Veuillez-vous référer à **votre** bulletin d'adhésion pour plus d'informations.

- **Véhicule** désigne uniquement le **véhicule** tel qu'indiqué dans le bulletin d'adhésion. Veuillez consulter la section « Véhicules exclus » pour plus d'informations sur les véhicules exclus de la couverture.
- **Nous/Notre/Nos** désigne AXA France IARD S.A. au capital de 214 799 030 € entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée sous le numéro 722 057 460 RCS Nanterre - siège social : 313 Terrasses de l'Arche – 92727 Nanterre Cedex, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459. 75436 PARIS CEDEX 09. AXA France IARD est un membre appartenant entièrement au groupe AXA.
- **Usure** désigne la détérioration progressive associée à l'utilisation, l'âge et le kilométrage du **véhicule**.
- **Usé** décrit les **composants** qui ont atteint la fin de leur durée de vie normale en raison de leur âge et/ou de leur utilisation.
- **Vous/votre/vos** désigne le titulaire de la police désigné dans le bulletin d'adhésion.

## Ce qui est couvert

Cette assurance couvre le **véhicule**, en France métropolitaine, contre les **pannes** de pièces mécaniques et électriques qui sont les spécifications d'origine du constructeur ou qui ont été installées sur le **véhicule** par un monteur automobile agréé, comme indiqué ci-dessous.

- Moteur - Toutes les Pièces figurant dans le moteur.
- Embrayage - Toutes les Pièces figurant dans le système d'embrayage.
- Freins - Toutes les Pièces figurant dans le système de freinage.
- Transmission finale/Différentiel - Toutes les pièces figurant dans l'unité de transmission finale/différenciation.
- Direction - Toutes les Pièces figurant dans le mécanisme de direction.
- Suspension - Toutes les Pièces figurant dans le système de suspension.
- Système de refroidissement - Toutes les Pièces figurant dans le système de refroidissement.
- Système d'échappement - Convertisseur catalytique - Le **coût de remplacement** du convertisseur catalytique du **véhicule** sera couvert si ce dernier a échoué à satisfaire la norme en vigueur en matière d'émissions de gaz d'échappement. Sous réserve de ce qui suit :
  - a) Le convertisseur catalytique n'est plus utilisable.
  - b) Les résultats de l'échec du test d'émissions sont mis à **notre** disposition avant la demande d'autorisation de remplacement.
  - c) Les résultats imprimés d'un test réussi à la suite du remplacement **nous** sont communiqués avec la facture de réparation.
- Pièces intérieures - armature de siège, glissière de siège, ceinture de sécurité, airbag, lève-vitres.
- Système d'alimentation en carburant - Toutes les Pièces figurant dans le système d'alimentation en carburant.

- Climatisation - Toutes les Pièces figurant dans le système de climatisation.
- Électricité - Toutes les Pièces du système électrique.

En outre, les **composants** non mécaniques, non électriques, non électroniques et non hydrauliques suivants sont couverts :

- Carters et boîtiers - Les carters et boîtiers suivants ne sont couverts que si leur **panne** résulte directement de la **panne** d'un **composant** couvert et feront partie d'une réparation dans la limite de **notre** responsabilité : bloc-cylindres, culasse, boîtier de boîte de vitesses, boîtier d'essieu.
- Courroie de distribution - si la courroie de distribution a été changée conformément aux exigences de temps ou de kilométrage spécifiées par le constructeur (facture requise), elle sera couverte en cas de défaillance.
- Consommables - si une réparation autorisée de l'un des **composants** susmentionnés nécessite le remplacement ou l'ajout de lubrifiants, d'huiles ou de liquide de refroidissement ou le remplacement du filtre à huile, ceux-ci seront couverts dans le cadre du sinistre total, dans la limite de **notre** responsabilité.

Toute réclamation est soumise à la **limite de garantie unique**, à la **limite de garantie totale**, aux conditions et aux exclusions énoncées dans la présente police.

Remarque : Cette Extension de garantie ne couvre pas les **pannes** ou les défaillances dues à l'**usure** ou aux chocs.

Veuillez noter que toute Pièce figurant dans la section « Ce qui n'est pas couvert » n'est spécifiquement pas couverte.

### Limites de la police

**Limite de garantie unique** - Veuillez consulter **votre** bulletin d'adhésion pour connaître la **limite de garantie unique** applicable à cette police.

**Limite de garantie totale** - Veuillez consulter **votre** Bulletin d'Adhésion pour connaître la **limite de garantie totale** applicable à cette police. La **limite de garantie totale** sera diminuée du coût de toute déclaration de sinistre pendant la **période d'assurance**.

## Autres Avantages

Cette assurance comprend également les avantages suivants, sous réserve des Conditions générales, des Conditions de déclaration de sinistre et des éléments non couverts par la présente police.

Ces avantages sont fournis dans la limite de la **limite de garantie unique** et de la **limite de garantie totale**.

**Vous** devrez payer la facture et **nous** fournir un reçu (TVA incluse) dans le cadre d'une demande valide suite à une **panne**.

### Remorquage du véhicule

Cette assurance peut couvrir le remorquage de **votre véhicule** vers le **réparateur** agréé le plus proche après la **panne** de toute pièce du **véhicule** couverte par cette assurance. Le mode de remorquage doit empêcher tout dommage supplémentaire au **véhicule**.

### Location d'un véhicule

Si **votre véhicule** subit une **panne** et que le délai de réparation standard du constructeur est supérieur à 8 heures, **nous**

## Extension de Garantie Conditions Générales

pouvons verser jusqu'à 45 € TTC, ou l'équivalent local au taux de change à la date de réparation, par jour pendant 7 jours maximum pour le coût de la location d'un véhicule similaire. Dans ce cas, la période de location doit commencer au plus tôt 24 heures après la **panne**.

Une participation à la location d'un véhicule est spécifiquement exclue si **votre véhicule** n'est plus sur la route et que les réparations n'ont pu commencer ou sont inachevées en raison de la non-disponibilité des pièces, d'espace ou de main-d'œuvre, à l'exception des réparations impliquant le remplacement des ensembles moteur et boîte de vitesse dans le cas où elles doivent être commandées auprès du fournisseur.

Veillez noter que **nous** ne paierons pas :

- Les frais de location pour les premières 24 heures suivant la **panne**.
- Les frais de location au-delà de l'indemnité de 7 jours.
- Les frais engagés pour le carburant, l'assurance collision sans franchise, les assurances complémentaires ou d'autres frais additionnels.

**Nous** ne pouvons être tenus responsables si les sociétés de location refusent de **vous** louer un véhicule pour quelque raison que ce soit.

### Frais d'hébergement et poursuite du voyage

Dans le cas où la réparation ou le remplacement d'un **composant** autorisé ne peut être réalisé(e) le jour de la **panne**, nécessitant une nuit imprévue, **nous** pouvons verser jusqu'à 130 € TTC au total, ou l'équivalent local au taux de change à la date de la réparation, pour un hébergement pour la nuit. La limite des frais d'hébergement de 130 € TTC, ou l'équivalent local au taux de change à la date de la réparation, s'applique sur la base d'une chambre par **panne**.

Alternativement, **nous** pouvons, à **notre** entière discrétion, verser jusqu'à 130 € TTC au total, ou l'équivalent local au taux de change à la date de la réparation, pour la poursuite de **votre** voyage vers **votre** destination initiale.

### Utilisation à l'étranger

Cette police couvre une utilisation à l'étranger pendant une durée maximale de 60 jours d'utilisation continue hors de la France métropolitaine, pendant la période totale d'assurance, sous réserve de ce qui suit :

- **Vous** devez payer le **réparateur** et demander un Remboursement direct de **notre** part en **nous** envoyant une facture acquittée indiquant les détails de la **réparation** effectuée, les coûts des pièces utilisées et le temps de main-d'œuvre nécessaire à la réparation.
- La facture doit être établie à **notre** nom.
- **Nous vous** rembourserons le coût du **réparateur** ou le **coût de remplacement** au taux de change applicable à la date à laquelle **vous** avez payé le **réparateur**.
- Toutes les autres conditions générales de l'assurance s'appliqueront.

### Demande de Transfert

Cette police ne peut être transférée qu'avec le **véhicule** directement à un nouveau propriétaire particulier. La demande doit être présentée à l'**administrateur** au moment du changement de propriétaire. Cette police ne peut en aucun cas être transférée à un autre véhicule ou à/via un quelconque acteur du secteur du commerce automobile. Si l'assurance est transférée à un nouveau propriétaire, la police ne sera pas soumise au délai de résiliation fixé à 14 jours calendaires

à compter du jour de la souscription, et la prime ne sera pas remboursée.

## Limites de l'Extension de garantie

**Usure** - si **nous** acceptons **votre** déclaration de sinistre, les **composants** suivants seront couverts jusqu'aux limites kilométriques définies ci-dessous ; si ces kilométrages sont dépassés, la **panne** sera classée comme une **usure** et ne sera pas couverte.

Composant	Limite kilométrique
Joint à rotule	80 000 km
Embrayage	80 000 km
Joints homocinétiques	140 000 km
Volant bimasse	100 000 km
Arbre de transmission	140 000 km
Joints universels	140 000 km
Paliers centraux	140 000 km
Amortisseurs	50 000 km
Liens et joints de direction	100 000 km
Suspension	80 000 km
Bras et bagues inférieurs/supérieurs	80 000 km
Turbo*	130 000 km
Roulements de roue	130 000 km

\*Généralement en raison d'un manque d'huile ou d'entretien.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT

SONT EXCLUS DES GARANTIES PRÉVUES PAR LA PRÉSENTE POLICE :

- TOUT **VÉHICULE** MENTIONNÉ DANS LA SECTION « VÉHICULES EXCLUS ».
- TOUTE UTILISATION MENTIONNÉE DANS LA SECTION « UTILISATIONS EXCLUES DU VÉHICULE ».
- LES **COMPOSANTS** SUIVANTS DU **VÉHICULE** SONT EXCLUS DE TOUTES LES GARANTIES :
  - A) CARROSSERIE, PEINTURE, GARNITURE EXTÉRIEURE ET INTÉRIEURE, PORTE-GOBELETS, VERRE DE TOUT TYPE, PANNEAUX, PHARES ET BALAIS D'ESSUIE-GLACES, POIGNÉES, SIÈGES ET SOUS-CHÂSSIS.
  - B) JOINTS D'ÉTANCHÉITÉ ET JOINTS D'HUILE, BATTERIES, TRANSMETTEURS ET RÉCEPTEURS DE TÉLÉCOMMANDE, ROUES ET PNEUS, COURROIES SAUF INDICATION SPÉCIFIQUE, AMPOULES ET LED, SERRURES ET VERROUS, CHARNIÈRES ET SANGLES DE CONTRÔLE.
  - C) LIAISONS EXTÉRIEURES, JOINTS OU GOUJONS, SYSTÈME DE SURVEILLANCE DE LA PRESSION DES PNEUMATIQUES (SYSTÈME TPM).
  - D) MOTEUR - DÉCRASSAGE, REPOSITIONNEMENT, CLAPETS ET SIÈGES COLLAGE OU BRULURE DES SOUPAPES ET BASES, DÉCOKAGE ET FISSURES DANS LA CULASSE.
  - E) EMBRAYAGE ET TRANSMISSION AUTOMATIQUE - EMBRAYAGES OU PLAQUETTES DE FREIN BRÛLÉS OU USÉS.

- F) CLIMATISATION ET CONTRÔLE DE LA CLIMATISATION - COÛTS SUPÉRIEURS À 40 € TTC, OU L'ÉQUIVALENT LOCAL AU TAUX DE CHANGE À LA DATE DE RÈGLEMENT DU SINISTRE, EN CE QUI CONCERNE LA RECHARGE DU SYSTÈME DE CLIMATISATION EN CAS DE **PANNE** NÉCESSITANT QUE LE SYSTÈME SOIT PURGÉ ET RECHARGÉ. L'ENTRETIEN COURANT OU LA RECHARGE DE MAINTENANCE NE SONT PAS COUVERTS.
- G) PIÈCES DE TRANSMISSION FINALE ET DE DIRECTION - SOUFFLETS ET MANCHONS.
- H) SUSPENSION AVANT ET ARRIÈRE - ALIGNEMENT ET ÉQUILIBRAGE DES ROUES, RÉGLAGES DE LA SUSPENSION.
- I) SYSTÈME D'ALIMENTATION DE CARBURANT - FUITE DE CARBURANT, DÉFAILLANCE DES TUYAUX ET JOINTS.
- J) SYSTÈME D'ÉCHAPPEMENT ET COLLECTEUR.
- K) PIÈCES DE FREIN - EN RAISON DE LA CORROSION OU DU GRIPPAGE, GARNITURES DE FREIN, PLAQUETTES DE FREIN, DISQUES ET TAMBOURS.
- L) PIÈCES ÉLECTRIQUES - BRAS DE ROTOR ET TÊTE D'ALLUMAGE, BOUGIES D'ALLUMAGE ET DE PRÉCHAUFFAGE, CÂBLAGE, CONNECTEURS ET CIRCUITS IMPRIMÉS.
- M) SYSTÈMES D'ALARME - TRANSMETTEURS TÉLÉCOMMANDÉS ET CLÉS SUPPLÉMENTAIRES.
- N) SYSTÈME D'AIRBAG - AIRBAG LUI-MÊME (SYSTÈME D'AIRBAG INCLUS).
- LES ÉVENTUELS FRAIS LIÉS AUX ÉVÉNEMENTS SUIVANTS SONT EXCLUS :
    - A) LIÉS À DES AMÉNAGEMENTS NON AUTORISÉS OU À DES TRAVAUX DE DIAGNOSTIC.
    - B) ENGAGÉS AU-DELÀ OU EN DEHORS DE LA RESPONSABILITÉ DE CETTE ASSURANCE. IL **VOUS** INCOMBE DE **VOUS** ACQUITTER DE TOUS LES FRAIS DE RÉPARATION SUPÉRIEURS À CETTE GARANTIE OU REJETÉS DANS LE CADRE DE CELLE-CI. RÉSULTANT DE LA DÉPRÉCIATION DE LA VALEUR DU **VÉHICULE**.
    - C) INDIRECTEMENT CAUSÉS PAR L'ÉVÉNEMENT QUI A DONNÉ LIEU À **VOTRE** DEMANDE DE SINISTRE, SAUF SPÉCIFIQUEMENT MENTIONNÉS COMME ÉTANT COUVERT PAR LA PRÉSENTE POLICE.
    - D) RÉSULTANT DE LA FOURNITURE D'ARTICLES NON ASSURÉS DANS LE CADRE DE CETTE POLICE QUI DOIVENT ÊTRE REMPLACÉS DANS LE CADRE D'UN SINISTRE AUTORISÉ AU TITRE DE LA PRÉSENTE POLICE.
  - MULTIMÉDIA - LES TÉLÉCOMMANDES, CASQUES, DISQUES POUR LECTEURS CD ET DVD ET ÉCRANS LCD SONT EXCLUS.
  - DOMMAGES AU **VÉHICULE** OU À SES **COMPOSANTS** :
    - A) LORSQUE LE DÉFAUT OU LE DOMMAGE S'EST PRODUIT EN RAISON DE LA CONDUITE DU **VÉHICULE** À LA SUITE DE LA DÉFAILLANCE INITIALE.
    - B) CAUSÉS PAR UN INCENDIE, UN VOL OU UNE TENTATIVE DE VOL, UN IMPACT, TOUT ACCIDENT DE LA ROUTE, DES DOMMAGES ACCIDENTELS, UN MANQUE DE LUBRIFICATION OU DE FLUIDES, DES DOMMAGES CAUSÉS LORS DU REMORQUAGE, OU DE LA DÉFAILLANCE DES SUPPORTS ET DE FIXATIONS DE TOUT TYPE.
    - C) CAUSÉS PAR LE GEL, LA CORROSION, LA CONTAMINATION OU LE GEL DE TOUT LIQUIDE, OU CAUSÉS PAR L'UTILISATION D'UN CARBURANT INCORRECT, OU PAR UNE TENEUR EN CARBURANT OU EN LUBRIFIANT NON RECOMMANDÉE PAR LE CONSTRUCTEUR DU **VÉHICULE**.
  - D) DE TOUTE NATURE SURVENANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, EN TOTALITÉ OU EN PARTIE, EN RAISON D'UNE MAUVAISE UTILISATION, D'UN ACTE OU D'UNE OMISSION DÉLIBÉRÉ(E), ILLÉGAL(E) OU D'UNE NÉGLIGENCE DE **VOTRE** PART.
  - E) CAUSÉS PAR DES SOUPAPES CARBONISÉES, BRÛLÉES, TROUÉES ET COLLANTES.
  - F) ABRASION ET DÉCOKAGE DE LA CULASSE.
  - G) ENGAGÉS ALORS QUE **VOTRE VÉHICULE** ÉTAIT HORS DE LA FRANCE MÉTROPOLITAINE PENDANT PLUS DE 60 JOURS CONSÉCUTIFS.
    - DÉFAUTS DE FABRICATION, MATÉRIAUX OU RÉPARATIONS QUE **NOUS** AVONS PAYÉS POUR **VOTRE** COMPTE.
    - COÛTS DE REMPLACEMENT OU DE RÉPARATION LORSQUE DES DOMMAGES SONT CAUSÉS PAR OU VERS DES LOGICIELS.
    - FUITES D'HUILE.
    - LES COÛTS DE REMPLACEMENT OU DE RÉPARATION LORSQUE LES DOMMAGES SONT DUS À UNE **PANNE** D'UN **COMPOSANT** NON ASSURÉ.
    - LES ÉLÉMENTS D'ENTRETIEN INCLUANT, MAIS SANS S'Y LIMITER : TÊTE D'ALLUMAGE, SOUFFLETS, MANCHONS, CABLES À HAUTE TENSION, BOUGIES D'ALLUMAGE, BALAIS D'ESSUIE-GLACES, FILTRES, AMPOULES, COURROIES, TUYAUX ET JOINTS.
    - FILTRE À PARTICULES DIESEL (DPF).
    - LES COÛTS DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DES **COMPOSANTS** :
      - A) QUI ÉTAIENT DÉFECTUEUX OU AVAIENT SUBI UNE **PANNE** AVANT LE DÉBUT DE LA POLICE.
      - B) LORSQUE LA RÉPARATION, LE REMPLACEMENT, LA PERTE, LES DOMMAGES OU LA RESPONSABILITÉ PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE DEMANDE DE SINISTRE EN VERTU D'UNE ASSURANCE PLUS SPÉCIFIQUE.
      - C) NÉCESSAIRES EN RAISON D'UN DÉFAUT DE CONCEPTION INHÉRENT, D'UN DÉFAUT DE FABRICATION OU À LA SUITE D'UN RAPPEL DU CONSTRUCTEUR.
      - D) LE REMPLACEMENT OU L'AJUSTEMENT DE TOUTE PIÈCE AFIN DE PERMETTRE À **VOTRE VÉHICULE** DE RESPECTER TOUTES LES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES EN MATIÈRE DE CONTRÔLE DES VÉHICULES OU DE RESPECTER LA LÉGISLATION EN VIGUEUR EN MATIÈRE D'ÉMISSIONS.
      - E) LORSQUE LA **PANNE** A ÉTÉ CAUSÉE PAR UNE MODIFICATION PAR RAPPORT AUX SPÉCIFICATIONS DU CONSTRUCTEUR, TOUT ACCESSOIRE OU ÉQUIPEMENT NON FOURNI AVEC LE **VÉHICULE** AU MOMENT DE LA FABRICATION ET TOUT ÉQUIPEMENT EXPÉRIMENTAL FOURNI OU NON PAR LE CONSTRUCTEUR.
      - F) QU'IL EST RECOMMANDÉ DE REMPLACER DANS LE CADRE D'UNE RÉPARATION MAIS QUI N'ONT PAS SUBI DE **PANNE**.
    - COURROIE DE DISTRIBUTION - S'IL N'EXISTE AUCUNE PREUVE DU REMPLACEMENT DE LA COURROIE DE DISTRIBUTION CONFORMÉMENT AU CALENDRIER DE REMPLACEMENT DU CONSTRUCTEUR.

- **USURE DES COMPOSANTS.**
- LE NETTOYAGE DES TUYAUX DE CARBURANT, FILTRES, CARBURATEURS ET POMPES.
- DOMMAGE ACCIDENTEL.
- DOMMAGES ATTRIBUABLES AUX CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES TEMPÊTES, LA GRÊLE, LE VENT, LA PLUIE, LA NEIGE ET LA GLACE.
- NÉGLIGENCE OU DOMMAGE VOLONTAIRE.
- LES DOMMAGES RÉSULTANT DE L'ABSENCE DE PRISE DE MESURES À LA SUITE D'UN AVERTISSEMENT, D'UN VOYANT D'AVERTISSEMENT OU D'UNE ALARME DE TOUT TYPE.
- FRAUDE - **NOUS** NE SERONS PAS RESPONSABLES DE TOUTE DÉCLARATION DE SINISTRE FRAUDULEUSE OU ÉTAYÉE PAR UNE DÉCLARATION OU DES DOCUMENTS FRAUDULEUX, OU DE TOUTE DÉCLARATION DE SINISTRE CONCERNANT UNE PERTE OU UN DOMMAGE QUE **VOUS** AVEZ CAUSÉ OU CAUSÉ AVEC **VOTRE** COLLUSION.

## VÉHICULES EXCLUS

LES VÉHICULES ET UTILISATIONS SUIVANTS SONT EXCLUS DES GARANTIES PRÉVUES PAR LA PRÉSENTE POLICE.

VÉHICULES :

- MODIFIÉS PAR RAPPORT AUX SPÉCIFICATIONS DU CONSTRUCTEUR.
- QUI COMPRENENT TOUT ÉQUIPEMENT EXPÉRIMENTAL, FOURNI OU NON PAR LE FABRICANT.
- DÉTENUS DE MANIÈRE TEMPORAIRE OU AUTRE PAR UNE SOCIÉTÉ DE LOCATION OU UNE ENTREPRISE CONSTITUÉE AUX FINS DE LA VENTE OU DE L'ENTRETIEN DE VÉHICULES À MOTEUR.
- CONÇUS POUR TRANSPORTER PLUS DE NEUF PERSONNES, DONT LE CONDUCTEUR.
- AYANT UN POIDS BRUT SUPÉRIEUR À 3 500 KG.
- QUI SONT CLASSÉS COMME CARAVANES MOTORISÉES, CARAVANES, VOITURES EN KIT, RÉPLIQUES DE VOITURES OU VOITURES DE COLLECTION. LES VÉHICULES NON DEDIES AU TRANSPORT DE PERSONNES SONT EXCLUS, SAUF LORSQUE CE VÉHICULE EST UTILISÉ PAR UN ARTISAN COMMERÇANT AUX FINS DE SON ACTIVITÉ ARTISANALE.
- SPÉCIFIQUEMENT CONÇUS POUR UNE PREMIÈRE VENTE EN AMÉRIQUE DU NORD, EN AMÉRIQUE DU SUD ET EN AMÉRIQUE CENTRALE.
- QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE RADIATION.
- ALIMENTÉS PAR UN MOTEUR ROTATIF, UNE PILE À COMBUSTIBLE, GAZ DE PÉTROLE LIQUÉFIÉ (GPL) OU GAZ NATUREL COMPRIMÉ (GNC).

## UTILISATIONS EXCLUES DU VÉHICULE

LES UTILISATIONS SUIVANTES SONT EXCLUES POUR TOUT VÉHICULE DEVANT ÊTRE COUVERT PAR CETTE ASSURANCE :

- TOUT VÉHICULE UTILISÉ POUR LA COMPÉTITION, LES ESSAIS (AUTRES QUE DES JEUX DE PISTE), UTILISATION SUR PISTE, LE RALLYE, LA COURSE OU EN TANT QUE

VOITURE DE SÉCURITÉ, SUR DES VOIES VERTES ET POUR LA CONDUITE HORS ROUTE.

- TOUT VÉHICULE UTILISÉ POUR L'APPRENTISSAGE DE LA CONDUITE, LA LOCATION PRIVÉE, COMME TAXI, LA LOCATION À COURT TERME, COMME VÉHICULES MILITAIRES ET SERVICES PUBLICS DE VOYAGEURS.
- TOUT VÉHICULE UTILISÉ PAR UNE ENTREPRISE POUR LE TRANSPORT DE MARCHANDISES\*, LA LIVRAISON, DES SERVICES D'URGENCE OU DE DÉPANNAGE.

\*LE TRANSPORT DE MARCHANDISES EST EXCLU SAUF SI CES VÉHICULES SONT UTILISÉS PAR UN ARTISAN COMMERÇANT AUX FINS DE SON ACTIVITÉ ARTISANALE.

## Conditions de la déclaration de sinistre et procédure à suivre pour soumettre une déclaration de sinistre

**Vous** devez **vous** conformer aux conditions et instructions suivantes pour bénéficier pleinement de la protection de **votre** police. Si **vous** ne les respectez pas, **nous** pouvons, à **notre** entière discrétion :

- Annuler la police.
- Refuser de traiter **votre** demande.
- Réduire le montant du paiement de(s) sinistre(s).

En cas de **panne**, **vous** devez déclarer **votre** sinistre selon la procédure suivante. Toutes les demandes de sinistre doivent être réalisées dès que raisonnablement possible et, dans tous les cas, au plus tard 30 jours ouvrés après la **panne**.

### Prévenir d'autres dommages

En cas d'incident, de **panne** ou d'allumage d'un voyant d'avertissement, **vous** ne devez plus conduire le **véhicule**.

### Fraude

**Vous** ne devez pas agir de manière frauduleuse. Si **vous** ou toute personne agissant pour **votre** compte :

- soumettez une déclaration de sinistre en vertu de la police en sachant que cette déclaration de sinistre est fausse ou frauduleuse de quelque façon que ce soit ou ;
- faites une déclaration à l'appui d'une déclaration de sinistre, sachant que cette déclaration est fausse à tous égards ou ;
- soumettez un document à l'appui d'une déclaration de sinistre, sachant que ce document est falsifié ou faux à tous égards ou ;
- faites une déclaration de sinistre pour tout(e) perte ou dommage causé par **votre** acte volontaire, ou avec **votre** collusion.

**Nous nous** réservons alors le droit, conformément aux articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances :

- ne pas payer le sinistre,
- ne payer aucun autre sinistre qui est survenu ou surviendra dans le cadre de la police,
- déclarer que la police est nulle,
- pouvoir **vous** réclamer le montant de tout sinistre déjà payé dans le cadre de la police,
- n'effectuer aucun remboursement de prime,



- informer la police des circonstances.

### Transfert des droits

**Nous** pouvons, à **notre** entière discrétion, prendre toutes les mesures en **votre** nom contre toute personne pour recouvrer toute somme que **nous** payons en règlement de **votre** déclaration de sinistre. **Vous** devez **nous** apporter toute l'assistance nécessaire.

### Contacteur le Bureau chargé des sinistres

Avant d'entreprendre toute réparation, **vous** devez contacter le **Bureau chargé des sinistres** afin que la procédure de déclaration de sinistre puisse **vous** être expliquée en détail.

Le numéro de téléphone du Bureau des sinistres est le 0805543106. Les appels sont enregistrés et suivis.

### Autorisation de demandes de sinistre

Pour l'autorisation de demandes de sinistre, le **réparateur** doit confirmer :

- **votre** numéro de police et les informations concernant **votre véhicule** ;
- le kilométrage exact de **votre véhicule** au moment de la **panne** ;
- la cause de la **panne** si elle est connue ;
- fournir un historique complet d'entretien depuis l'entrée en vigueur de la couverture ;
- confirmer qu'il n'existe aucune autre garantie ou assurance concernant ce **véhicule**.

### La cause de la panne est incertaine ?

Si la cause de la **panne** est incertaine, des travaux de démontage peuvent être nécessaires.

- Si cela révèle que la **panne** est couverte par la présente police et que la déclaration de sinistre est dûment autorisée, **nous** prendrons en charge les frais de démontage.
- Si cela révèle que la **panne** n'est pas couverte, **vous** devrez payer les frais engagés.

Seul **vous** pouvez donner l'autorisation pour les travaux de démontage et **vous** le faites en sachant que **vous** serez responsable des coûts encourus si la **panne** n'est pas couverte.

Cette police ne couvre pas les frais liés aux travaux de diagnostic. Les diagnostics font référence à l'appareil électronique branché à **votre véhicule** pour diagnostiquer des problèmes spécifiques.

Pour les demandes concernant un convertisseur catalytique, des informations doivent être fournies au bureau chargé des réclamations concernant les résultats des essais effectués indiquant que **votre véhicule** n'a pas réussi à passer un test d'émissions de gaz d'échappement avant le remplacement, ainsi que le résultat du nouveau test après le remplacement du convertisseur catalytique dans **votre véhicule**.

Pour toutes les demandes concernant une **panne** de la courroie de distribution, **nous** demandons la preuve que la courroie de distribution a été changée conformément aux exigences de temps ou de kilométrage spécifiées par le constructeur de **votre véhicule**. Une copie de la facture pour le changement de la courroie de distribution sera requise indiquant la date du changement de la courroie de distribution et la lecture du compteur kilométrique de **votre véhicule** à ce moment-là.

Si le sinistre est couvert par cette police, une autorisation verbale sera donnée par le **bureau chargé des sinistres** pour effectuer la réparation.

Un numéro d'autorisation de déclaration de sinistre sera attribué avec un **coût de réparation** autorisé, qui est le montant

maximum que **nous** paierons pour la réparation. L'autorisation de réparation restera valable pendant 30 jours.

Si une partie de **votre** déclaration de sinistre est rejetée, **vous** pouvez demander la raison par écrit en contactant le **bureau chargé des sinistres**.

### Recours à un ingénieur

Dès la notification de tout sinistre, ou après réception du devis, le **bureau chargé des sinistres** se réserve le droit de :

- Demander à un ingénieur d'inspecter **votre véhicule** avant d'autoriser toute déclaration de sinistre.
- Inspecter tous les **composants** assurés qui ont été enlevés, ainsi que toute documentation originale, dans un délai d'un mois calendaire à compter de la date à laquelle toute réparation ou tout remplacement a été autorisé(e) ou effectué(e).

Lorsque ce droit est exercé, **nous** déclinons toute responsabilité pour toute perte que **vous** pourrez subir en raison d'un retard éventuel.

Toute décision relative à la responsabilité sera suspendue jusqu'à la réception du rapport de l'ingénieur.

### Récupération

**Nous** déclinons toute responsabilité quant à l'élimination de **votre véhicule** ou de toute partie de celui-ci.

### Composants

**Nous nous** réservons le droit d'utiliser des **composants** garantis du fabricant de l'équipement d'origine (Segment OEM), **composants** d'usine, **composants** reconditionnés ou d'échange pour la réparation de **votre véhicule**.

### Paieement des Réparations

#### a) Réparations autorisées

Dans la plupart des cas, **vous** ne devrez pas payer le **réparateur**, car **nous** le payerons directement dans la limite du **coût de réparation** ou de remplacement autorisé.

Si **nous** payons directement le **réparateur**, il devra envoyer au **bureau chargé des sinistres** une facture détaillée de réparation indiquant le numéro d'autorisation de déclaration de sinistre. Il sera remboursé à concurrence du **coût de réparation** ou de remplacement autorisés. **Vous** serez responsable de tout coût encouru en sus ou en dehors du champ d'application de cette assurance.

Occasionnellement, un **réparateur** peut **vous** demander de payer directement. Si **vous** avez payé le **réparateur** et que **nous** avons autorisé **votre** déclaration de sinistre à l'avance, **nous vous** rembourserons à hauteur du **coût de réparation** ou de remplacement autorisé si **vous** envoyez au **bureau chargé des sinistres** la facture acquittée et détaillée.

Sur demande, des copies des factures d'entretien devront être jointes à la facture de réparation qui **nous** est adressée lors de l'envoi pour paiement.

Veillez noter que **votre réparateur** ne sera payé qu'au Taux de main-d'œuvre convenu.

Lorsque **vous** demandez le remboursement d'autres prestations, veuillez soumettre **vos** factures conformément aux instructions données par l'**administrateur** au moment de l'autorisation.

En cas de **panne** hors de la France métropolitaine :

- **Vous** devez payer le **réparateur** et **nous** demander directement le remboursement en envoyant au **bureau chargé des sinistres** une facture acquittée.
- Toutes les autres modalités, conditions et exclusions de la présente police ainsi que les conditions et exclusions générales de la présente police s'appliquent.
- **Nous vous** rembourserons le **coût de réparation** ou de remplacement au taux de change applicable à la date à laquelle **vous** avez payé le **réparateur**.

Sur demande du **bureau chargé des sinistres**, des copies des factures d'entretien devront être jointes à la facture de réparation lorsqu'elles sont envoyées pour paiement.

### b) Réparation ou remplacement non autorisé(e)

Si **vous** avez autorisé une réparation sans avoir obtenu au préalable l'autorisation de **notre** part, **vous** devrez régler la facture et demander un remboursement par l'intermédiaire de l'**administrateur**.

**Vous** devez **vous** assurer que ces pièces réparées sont disponibles à des fins d'inspection, sinon cela peut invalider **votre** demande de remboursement.

Si **vous** avez payé le **réparateur** et que **nous** confirmons la couverture, **nous** accepterons de **vous** rembourser pour une Réparation. **Vous** devez **nous** fournir ce qui suit :

- **Votre** numéro de police et les informations concernant **votre véhicule**.
- La cause de la **panne**.
- La Facture détaillée de la réparation établie à **notre** nom.
- Le lieu des Pièces conservées aux fins d'inspection.
- **Vos** coordonnées et informations de paiement pour le remboursement.

### Lorsque vous récupérez votre véhicule

Si **vous** savez, ou pensez, que la réparation n'est pas satisfaisante, n'acceptez pas **votre véhicule** et prévenez immédiatement le **bureau chargé des sinistres**.

Conformément à l'article L.113 – 8 du Code des assurances, **vous** perdez tout droit à garantie si lors de la déclaration du sinistre ou lors de toutes de demandes d'AXA, **vous** commettez une fausse déclaration ou omission intentionnelle

Conformément à l'article L.113 – 9 du Code des assurances, AXA se réserve le droit de réduire **votre** droit à indemnisation, en cas de fausse déclaration ou omission non intentionnelle dans la déclaration du sinistre.

## Déposer une plainte

**Nous** souhaitons fournir à chaque client le niveau de service le plus élevé. Si **notre** service ne répond pas à **vos** attentes, **nous** voulons en parler afin que **nous** puissions essayer d'améliorer les choses. Toutes les plaintes que **nous** recevons sont prises au sérieux. Ce qui suit **nous** aidera à comprendre **vos** préoccupations et à **vous** donner une réponse juste.

### Formuler votre plainte :

Si **votre** plainte porte sur la vente de **votre véhicule**, veuillez contacter l'**agent**.

Toutes les autres plaintes doivent être adressées à l'**administrateur** : [carnext@axa-gdn.com](mailto:carnext@axa-gdn.com).

Veuillez fournir les informations suivantes dans toutes les correspondances :

- **Votre** nom, adresse, code postal, numéro de téléphone et adresse e-mail (si **vous** en avez une).
- **Votre** numéro de police et/ou de sinistre, ainsi que le type de police que **vous** détenez.
- La raison de **votre** plainte.

Veuillez noter que toute correspondance écrite doit être intitulée « PLAINTÉ » et **vous** pouvez inclure des copies des documents justificatifs.

### En plus d'AXA :

Si **vous** demeurez insatisfait à la suite de **notre** réponse écrite finale, **vous** pouvez faire appel en renvoyant **votre** dossier au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à la :

*Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09*

Ou en consultant l'adresse suivante en ligne : <http://www.mediation-assurance.org>. Le Médiateur de l'Assurance est une personne indépendante conformément à la charte de la « Médiation de l'Assurance », dont le recours est gratuit.

Le médiateur formulera un avis dans les 90 (quatre-vingt-dix) jours suivant la réception du dossier complet. Son avis n'est pas obligatoire et **vous** laissera entièrement libre de saisir la juridiction française compétente.

## Conditions générales

**Vous** devez **vous** conformer aux conditions suivantes pour bénéficier pleinement de la protection de **votre** police. Si **vous** ne les respectez pas, **nous** pouvons, à **notre** entière discrétion :

- Annuler la police.
- Refuser de traiter **votre** demande.
- Réduire le montant du paiement de(s) sinistre(s).

### 1. Exigences en matière d'entretien

**Votre véhicule** doit être entretenu par un **réparateur** conformément aux recommandations du constructeur détaillées dans le manuel d'entretien du **véhicule** avec une tolérance de 30 jours ou 1 500 km, selon la première éventualité, par rapport à l'intervalle d'entretien mentionné. Il **vous** incombe d'établir les calendriers d'entretien du constructeur de **votre véhicule** et de les respecter au niveau du temps et du kilométrage, selon la première échéance.

Si **vous** avez des informations sur la date de réalisation du dernier entretien, comme une inscription correctement effectuée dans le manuel d'entretien, le dossier d'entretien en ligne du constructeur ou une facture d'entretien antérieur, **nous** baserons toutes les exigences d'intervalle d'entretien à venir sur les dates indiquées dans ces registres.

**Vous** devrez conserver toutes les factures d'entretien, celles-ci peuvent être nécessaires lors de la présentation d'une demande de sinistre. L'absence de fourniture d'une preuve d'entretien peut entraîner le non-paiement de **votre** demande de sinistre.

### 2. Courroies de distribution

La courroie de distribution de **votre véhicule** doit être changée conformément aux recommandations du constructeur avec une tolérance de 30 jours ou 1 500 km, selon la première éventualité, par rapport à l'intervalle d'entretien mentionné. Il **vous** incombe d'établir le calendrier de changement de la courroie de distribution du constructeur de **votre véhicule** et

de le respecter au niveau du temps et du kilométrage, selon la première échéance.

**Vous** devez obtenir une preuve acceptable que ce travail a été effectué, car **vous** devrez la produire en cas de demande de sinistre. Une preuve acceptable sera une copie de la facture pour le changement de la courroie de distribution indiquant la date à laquelle la courroie de distribution a été changée et la lecture du compteur kilométrique de **vos** véhicule.

### 3. Contrôles du véhicule

Entre les entretiens, **vous** devez **vous** assurer que les contrôles réguliers du **véhicule** sont réalisés, tel que recommandé par le constructeur et indiqué dans le manuel d'entretien, par exemple : contrôles de niveau des liquides.

## Annulation de votre police

### Droit de renonciation :

Si le contrat a été souscrit à distance (internet ou téléphone), **vous** bénéficiez de la faculté de renonciation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date souscription, conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances tel que défini dans le présent document de la police.

Conformément à l'article L.112-10 du Code des assurances si **vous** êtes déjà bénéficiaire de plusieurs assurances offrant la même garantie pour **vos** véhicule, **vous** pouvez renoncer à **vos** adhésion pendant un délai de 14 jours à compter de sa conclusion. Il est soumis au respect des conditions suivantes :

- **Vous** avez adhéré à la police à des fins non professionnelles;
- Cette adhésion vient en complément de l'achat d'un **véhicule** auprès du distributeur;
- **Vous** justifiez être déjà couvert pour l'un des risques garantis par cette police;
- L'adhésion à laquelle **vous** souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécutée;
- **Vous** n'avez déclaré aucun sinistre garanti dans le cadre de cette police.

Dans les deux cas, un remboursement intégral de la prime versée sous 30 jours **vous** sera accordé sous réserve de l'absence de déclaration de sinistre. Si une déclaration de sinistre a été soumise durant le délai d'annulation prévu, le montant de la déclaration de sinistre sera déduit de **vos** remboursement. Si cela réduit le solde à zéro, aucun remboursement ne **vous** sera dû.

Dans le cas de plusieurs assurances, **vous** devez fournir un document prouvant que **vous** disposez d'une assurance offrant la même garantie.

Pour exercer **vos** droit de renonciation, veuillez contacter : [carnext@axa-gdn.com](mailto:carnext@axa-gdn.com).

### Résiliation de la police :

Si **vous** annulez **vos** police après le délai de 14 jours calendaires, un remboursement au prorata des mois restants de la police **vous** sera versé dans les cas suivants :

- **Vous** avez vendu votre véhicule pendant la période d'assurance, ou
- **Vos** période d'assurance **vous** permet d'annuler votre contrat d'assurance après une période d'un an conformément à l'Article L.113-12 du Code des assurances et ce en donnant un préavis d'au moins deux mois avant la date d'expiration de **vos** contrat d'assurance.

Si une déclaration de sinistre a été soumise, la prime ne **vous** sera pas remboursée.

**Nous** calculerons **vos** remboursement à partir de la date à laquelle **nous** recevons **vos** demande d'annulation.

**Vous** pouvez annuler cette police en envoyant une notification au bureau d'administration : [carnext@axa-gdn.com](mailto:carnext@axa-gdn.com).

Après réception de **vos** instructions, aucun autre paiement ne sera effectué au titre d'un sinistre pour tout incident susceptible d'entraîner une déclaration de sinistre valable, qu'elle soit notifiée ou non au moment où **nous** recevons **vos** instructions.

### Résiliation par Nous

**Nous** nous réservons le droit d'annuler la police en donnant un préavis écrit de 90 jours par courrier recommandé à **vos** dernière adresse connue. Si **nous** résilions **vos** police, **nous** conserverons un montant de la prime correspondant au nombre de mois de couverture expirés et **nous** vous rembourserons le solde calculé sur la base des mois entiers non expirés, à **vos** dernière adresse connue.

## Protection générale des données

### - Réglementation

**Nous** conserverons (en tant que responsables de traitement) des données à **vos** sujet ainsi qu'au sujet de **vos** couverture en vertu de la présente police et des déclarations de sinistre à des fins de souscription, d'administration de la police, de règlement des sinistres, de traitement des réclamations, de vérification des sanctions et de prévention de la fraude, sous réserve des dispositions de la législation applicable en matière de protection des données.

**Nous** collectons et traitons **vos** données dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution du contrat que **nous** avons conclu avec **vous**, pour respecter **nos** obligations légales ou pour servir **nos** intérêts légitimes à gérer **nos** activités et à fournir **nos** produits et services.

Il peut s'agir notamment des activités suivantes :

- utilisation d'informations à caractère personnel pour fournir les services décrits dans la présente police ; en faisant appel à **nos** services, **vous** consentez à ce que **nous** utilisions ces informations à ces fins;
- divulgation d'informations **vous** concernant et concernant **vos** couverture à des sociétés du Groupe AXA, à **nos** prestataires de services et mandataires aux fins de l'administration et de la gestion de **vos** couverture, à des fins de prévention de la fraude, aux fins du recouvrement de paiements et pour prendre des mesures imposées ou autorisées par la législation applicable;
- surveillance et/ou enregistrement de **vos** appels téléphoniques concernant la couverture à des fins de tenue de registres, de formation et de contrôle de la qualité;
- études techniques pour analyser les déclarations de sinistres et les primes, adapter les tarifs, soutenir la procédure de souscription et consolider les déclarations financières (y compris réglementaires);
- analyse détaillée des déclarations de sinistre/appels pour mieux surveiller les prestataires et les opérations;
- analyses de la satisfaction de la clientèle et création de segments de clients pour mieux adapter les produits aux besoins du marché;

- envoi à **vos** attention de demandes de commentaires ou d'enquêtes concernant **nos** services et d'autres communications d'assistance à la clientèle.

**Nous** menons ces activités en France métropolitaine et dans l'Espace économique européen ainsi qu'en dehors de l'Espace économique européen. La législation applicable en matière de protection des données et les accords que **nous** avons conclus avec les parties destinataires au titre du traitement de données en dehors de l'Espace économique européen garantissent un niveau de protection similaire à celui garanti par la législation et les accords que **nous** avons conclus au sein de l'Espace économique européen.

En souscrivant ou en achetant la présente police et en faisant appel à **nos** services, **vous** reconnaissez que **nous** pourrions utiliser **vos** données à caractère personnel de la manière décrite ci-dessus. Si **vous nous** transmettez des données relatives à d'autres personnes, **vous vous** engagez à les informer du fait que **nous** utiliserons leurs données de la manière décrite dans les présentes et dans **notre** déclaration de confidentialité (voir ci-dessous).

**Nous vous** demanderons **vos** consentement séparément avant d'utiliser **vos** données à caractère personnel ou de les divulguer à une autre partie pour **vous** contacter au sujet d'autres produits ou services (prospection directe). Les activités de prospection peuvent impliquer une association de **vos** données avec des informations provenant de sources publiques afin de **vous** envoyer des communications pertinentes. **Vous** pourrez à tout moment retirer **vos** consentement à la prospection ou exercer une option de refus de recevoir des demandes de commentaires, en contactant le Délégué à la Protection des Données (dont les coordonnées figurent ci-dessous).

**Vous** êtes en droit de demander une copie des informations que **nous** détenons à **vos** sujet et **vous** disposez d'autres droits quant à la manière dont **nous** utilisons **vos** données. Si **vous** pensez qu'une quelconque information que **nous** détenons à **vos** sujet est inexacte, veuillez **nous** en informer afin que **nous** puissions la corriger.

Si **vous** souhaitez connaître les informations qu'AXA détient à **vos** sujet, ou si **vous** avez d'autres demandes ou préoccupations concernant l'utilisation que **nous** faisons de **vos** données, veuillez **nous** contacter à l'adresse suivante :

E-mail : [carnext@axa-gdn.com](mailto:carnext@axa-gdn.com)

**Notre** Déclaration de confidentialité complète est disponible à l'adresse suivante : <https://www.axa.com/fr/page/police-de-protection-des-donnees-a-caractere-personnel>. Autrement, **nous** pouvons **vous** adresser une copie papier sur demande.

## Force majeure - exonération de responsabilité

**Nous** ne sommes pas tenus responsables en cas de non-exécution de **nos** obligations ou de retard suite à un cas de force majeure rendant impossible l'exécution des engagements contractuels.

**Nous** ne serons pas tenus de fournir une garantie, de régler toute perte ou de fournir un avantage en vertu de la présente police dans le cas où la fourniture d'une telle garantie, le règlement d'une telle perte ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions commerciales et économiques, des lois ou embargos de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

## Subrogation

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, **nous** sommes subrogés à concurrence de l'indemnité versée, dans **vos** droits et actions contre les tiers responsables du sinistre.

## Prescription

Conformément à l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes les actions dérivant de cette police sont limitées à 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court pas :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où **nous** en avons 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 **vos** action contre AXA a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre **vous** ou a été indemnisé par **vous**.

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Suivant l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription tel que décrit ci-après :

- toute action en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction n'ayant pas compétence ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par AXA de **vos** droit de garantie, ou toute reconnaissance de **vos** dette envers AXA ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation lorsque la partie n'est pas en mesure d'agir du fait d'un empêchement résultant de la loi, de l'accord ou de la force majeure.

Le délai de prescription est également suspendu en cas de :

- désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, qui **vous** est adressée par AXA en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par **vous** à AXA en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 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 aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## Demande de transfert de propriété

### Extension de garantie

Si **vous** vendez **votre véhicule** à une autre personne, à l'exclusion d'un professionnel, la partie non expirée de la police peut être transférée au nouveau propriétaire, sous réserve de **notre** approbation. Malheureusement, il n'est pas possible de transférer cette police à un professionnel du secteur automobile. Le transfert au nouveau propriétaire ne peut intervenir que si, à la date de la demande de transfert, **vous** avez respecté toutes les conditions générales de la présente police, notamment les Conditions générales relatives à l'entretien et au changement de courroie de distribution installée sur le **véhicule**.

En cas de décès, la garantie restante de cette police peut être transférée à **votre** conjoint ou partenaire s'il devient propriétaire du **véhicule** assuré dans le cadre de la présente police. Une preuve sous la forme d'un certificat de décès et d'un changement de détenteur déclaré sera requise avant que toute garantie restante ne soit transférée.

### Ce que vous devez faire

Complétez les informations indiquées ci-dessous et retournez l'ensemble du document de la police dans les 30 jours suivant la prise de possession. Veuillez envoyer une preuve de l'entretien à : [carnext@axa-gdn.com](mailto:carnext@axa-gdn.com)

Le nouveau propriétaire recevra alors un document concernant la police accompagné d'un nouvel avenant de la police pour couvrir la période non expirée de la garantie originale. Toute documentation fournie comme preuve d'entretien sera restituée au nouveau propriétaire.

### Note importante au nouveau propriétaire

Veuillez-**vous** assurer que les conditions générales relatives à l'entretien et au changement des courroies de distribution installées dans le **véhicule** en vertu de la présente police ont été respectées. Si ce n'est pas le cas, la garantie prévue par la présente police sera invalide.

Si l'assurance est transférée à un nouveau propriétaire, la police ne sera pas soumise au délai de résiliation à compter du jour de la souscription, et la prime ne sera pas remboursée.

Numéro de police :	Numéro d'immatriculation :
Nom du nouveau propriétaire :	Paraphes :
Adresse :	
Code postal :	Kilométrage inscrit à la date du transfert :
Numéro de téléphone :	Date du Transfert :
Signature du titulaire de la police :	Date :
Signature du nouveau propriétaire :	Date :
En signant le présent formulaire de demande de transfert, j'accepte l'ensemble des conditions de la présente police.	