



LA LOCATION DE VELO SERVICE COMPRIS

Une solution exclusive Groupe PANGEE

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE

Contrat n°5005090

A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSISTANCE LIZBIKE ?

Le Contrat LIZBIKE est un Contrat d'assurance régi par le Code des assurances français.

QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat LIZBIKE est assuré par AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, société anonyme de droit français au capital de 51 275 660 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide - 92320 Châtillon.

Il est souscrit par l'intermédiaire de DATA SENSEI, SASU au capital de 1000 euros, courtier immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 16001356 (www.oriass.fr), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 803 162 510 et dont le siège social est situé 231, rue Pierre et Marie Curie -31670 LABEGE.

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

DE QUOI EST COMPOSE VOTRE CONTRAT ?

Votre Contrat LIZBIKE est composé des :

- présentes Conditions Générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat.
- et du Bulletin de souscription, qui personnalise le Contrat avec les informations personnelles que vous avez communiquées au moment de la souscription et des éventuelles modifications apportées en cours de contrat.

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat LIZBIKE a pour objet de vous apporter une aide en cas de Panne, d'un Accident, d'un Vol ou d'une Panne d'énergie du Vélo électrique.

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat, vous devez contacter immédiatement AXA Assistance au 01 55 92 18 66, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais.

L'organisation de moyens sans l'accord préalable d'AXA Assistance ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Article 1. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions Générales :

- « **Accident corporel** » : accident dont la nature risque de porter atteinte à la vie de l'Assuré ou d'engendrer à brève échéance, une aggravation majeure de son état de santé si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués immédiatement. Par accident on entend toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré.
- « **Accident matériel** » : dégâts subis par le Vélo électrique provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré.
- « **Assurés[s]** » : désigne le Souscripteur domiciliés en France.
- « **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assurance et d'assistance composé des Conditions générales et du Bulletin de souscription tels que définies en préambule.
- « **Crevaison** » : dégonflement ou éclatement d'un pneumatique rendant impossible l'utilisation du Vélo dans des conditions normales de sécurité.
- « **Déplacement** » : désigne les déplacements à titre privé effectués avec le Vélo électrique en France.
- « **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur le Bulletin de souscription. Il est situé en France.
- « **Equipe médicale** » : structure d'assistance médicale qu'AXA Assistance met à disposition et adapte à chaque cas particulier.
- « **Etranger** » : tout pays en dehors du pays du Domicile de l'Assuré.
- « **Force Majeure** » : événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.
- « **France** » : France métropolitaine (hors îles).
- « **Franchise** » : part des dommages qui restent à la charge de l'Assuré.
- « **Franchise kilométrique** » : distance kilométrique minimale entre le lieu de survenance de l'événement garanti et le lieu de Domicile du Souscripteur en dessous de laquelle les garanties ne sont pas acquises à l'Assuré.
- « **Hospitalisation** » : séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24h, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une Atteinte corporelle. Le séjour est considéré comme imprévu uniquement lorsqu'il n'a pas été programmé plus de cinq (5) jours avant le début de l'hospitalisation.
- « **Panne** » : défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique d'un ou plusieurs organes du Vélo rendant son utilisation impossible dans des conditions normales de sécurité.
- « **Proche** » : personne physique désignée par le l'Assuré ou un de ses ayants droit. Il doit être domicilié dans le même pays que le l'Assuré.
- « **Souscripteur** » : désigne la personne physique agissant en dehors de son activité professionnelle et nommément désignée comme telle sur le Bulletin de souscription. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.
- « **Structure médicale** » : structure publique ou privée adaptée à chaque cas particulier et définie par notre Equipe médicale.
- « **Territorialité** » : les garanties s'exercent en France et dans les pays limitrophes dans la limite de 20 km à partir des frontières françaises.
- « **Tiers** » : toute personne non partie et non représentée au présent Contrat.

- « **Vélo électrique** » : véhicule à deux roues, homologué, dont l'activation du moteur est effectuée par le pédalage et dont l'assistance électrique est coupée automatiquement dès que le cycle atteint la vitesse de 45 km/h. Sont seuls garantis les Vélos avec assistance électrique (VAE) sur lequel est apposé le sticker d'identification Lizbike et mentionné dans le Bulletin de souscription.
- « **Vol** » : soustraction frauduleuse du Vélo électrique déclarée aux autorités locales compétentes.

Article 2. GARANTIE D'ASSISTANCE AUX VELOS ELECTRIQUES

Les Garanties d'assistance aux Vélos électriques s'exercent si l'Assuré se trouve en difficulté à la suite d'une Panne, d'un Accident matériel, d'un Vol ou lorsque la batterie du Vélo est totalement ou partiellement déchargée.

2.1 Remorquage du Vélo

AXA Assistance organise et prend en charge le remorquage du Vélo jusqu'au Domicile de l'Assuré dans la limite de 50 Kilomètres pour la formule n° 500509001 et de 150 Kilomètres pour la formule n° 500509002.

Lorsque la batterie de traction du Vélo est totalement ou partiellement déchargée, AXA Assistance organise et prend en charge le transport du Vélo jusqu'au point de recharge le plus proche dans la limite de 50 Kilomètres pour la formule n° 500509001 et de 150 Kilomètres pour la formule n° 500509002. Une franchise kilométrique de 1 Kilomètre s'applique dans ce cas-là.

2.2 Assistance aux personnes valides

AXA Assistance organise et prend en charge :

- **Soit le retour au Domicile de l'Assuré** c'est-à-dire l'organisation et la prise en charge du transport pour retourner à son Domicile par le moyen le plus adapté à la situation et dans la limite de 50 Kilomètres pour la formule n° 500509001 et de 150 Kilomètres pour la formule n° 500509002.
- **Soit la poursuite du voyage de l'Assuré (sauf en cas de batterie partiellement ou totalement déchargée)** dans la limite des coûts de retour à leur Domicile par le moyen le plus adapté à la situation et dans la limite de 50 Kilomètres pour la formule n° 500509001 et de 150 Kilomètres pour la formule n° 500509002.

Dans tous les cas, une Franchise kilométrique de 1 Kilomètre s'applique. Cette franchise kilométrique est de 5 km en cas de Vol du Vélo.

2.3 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance aux Vélos électriques :

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

- la Crevaison telle que définie à l'article 1er des présentes ;
- les pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du Vélo après une première intervention de nos services dans le mois précédant l'événement ;
- les frais de réparations des Vélos, les pièces détachées ;
- les objets et effets personnels laissés sur le Vélo.

Article 3. GARANTIE D'ASSISTANCE MEDICALE

Les Garanties d'assistance médicale et aux personnes consistent en cas d'Accident corporel de l'Assuré survenu lors d'un Déplacement avec le Vélo, à organiser et à prendre en charge si nécessaire des garanties d'assistance aux personnes dans les conditions et limites ci-après.

3.1 Rapatriement médical

L'Equipe médicale d'AXA Assistance contacte les médecins traitants sur place et prend les décisions les plus adaptées à l'état de santé de l'Assuré en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'Equipe médicale d'AXA Assistance recommande le rapatriement de l'Assuré vers une Structure médicale ou son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge sa réalisation en fonction.

Si l'Assuré est hospitalisé dans une Structure médicale hors du secteur hospitalier de son Domicile, AXA Assistance organise et prend en charge son transfert vers son Domicile.

Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de l'Equipe médicale d'AXA Assistance.

Tout refus de la solution proposée par l'Equipe médicale d'AXA Assistance entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicales.

Article 4. GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

4.1 Assistance psychologique

AXA Assistance organise et prend en charge la mise en relation de l'Assuré avec un psychologue clinicien à raison de 3 consultations téléphoniques.

Au-delà de ces 3 consultations, AXA Assistance pourra communiquer à l'Assuré les coordonnées de psychologues à proximité de son Domicile. Les frais restent à la charge de l'Assuré.

4.2 Garde des ascendants dépendants ou du conjoint handicapé

Si personne ne peut assurer la garde des ascendants dépendants, des descendants ou du conjoint handicapé, AXA Assistance organise et prend en charge :

- soit leur acheminement chez un Proche et celui d'un accompagnateur éventuel ;
- soit l'acheminement d'un Proche à leur Domicile ;
- soit leur garde par du personnel qualifié dans la limite de 10 heures dans les 15 jours qui suivent l'Hospitalisation, avec un minimum de 2 heures consécutives.

Cette garantie est limitée à une intervention par année civile.

4.3 Garde des enfants et des petits enfants

Si personne ne peut assurer la garde des Assurés de moins de 15 ans ou des petits enfants de l'Assuré de moins de 15 ans, AXA Assistance organise et prend en charge :

- Soit leur acheminement chez un Proche et celui d'un accompagnateur éventuel ;
- Soit l'acheminement d'un Proche au Domicile de l'Assuré ;
- Soit leur garde par du personnel qualifié dans la limite de 10 heures dans les 5 jours qui suivent l'Hospitalisation de l'Assuré.

Cette personne qualifiée pourra accompagner les Assurés à l'école.

Cette garantie est limitée à une intervention par année civile.

4.4 Aide-ménagère

AXA Assistance organise et prend en charge les services d'une aide-ménagère au Domicile de l'Assuré afin de l'aider dans les tâches du quotidien pendant la durée de l'Hospitalisation ou dès le retour de l'Assuré à son Domicile.

Après analyse de la situation de l'Assuré, AXA Assistance prend en charge jusqu'à 10 heures maximum dans les 15 jours qui suivent la date de l'Hospitalisation, avec un minimum de deux (2) heures consécutives.

L'Assuré doit formuler sa demande dans les 8 jours qui suivent la date de l'Hospitalisation.

4.5 Organisation de services

AXA Assistance peut organiser les services suivants :

- Accompagnement dans les déplacements sous réserve que l'état de l'Assuré le permette. Les moyens sont mis en œuvre en fonction de l'état de santé de l'Assuré ;
- Recherche de personnel à caractère médical, paramédical ou de confort ;
- Livraison de courses ;
- Coiffeur ;
- Portage de repas ;
- Personne de compagnie ;
- Petit dépannage (serrurerie, plomberie, électricité, vitrerie) ;
- Petit jardinage ;
- Petit bricolage.

Le coût de la prestation reste à la charge de l'Assuré.

Article 5. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions spécifiques à chaque garantie, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- les frais courants tels que repas ou boissons que l'Assuré aurait normalement supporté pendant son Déplacement ;
- les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le Déplacement de l'Assuré ;
- le coût des communications téléphoniques, exceptées celles réalisées dans le cadre de la mise en place des garanties d'assistance de ce Contrat ;

De plus, ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes conséquences :

- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part de l'Assuré ;
- des frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que l'Assuré pratique ;
- de la participation de l'Assuré en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non-amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive ;
- de la pratique de tout sport à titre professionnel ;
- d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non ;
- la mobilisation générale ;
- toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ;
- tout acte de sabotage ou de terrorisme ;
- tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire ;
- toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ;
- les catastrophes naturelles ;
- les conséquences de l'action des forces de la nature ;
- les épidémies, tout risque infectieux ou chimique ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental ;
- tous les cas de Force majeure.

Article 6. LIMITES DE RESPONSABILITE

La responsabilité d'AXA Assistance ne pourra être engagée en cas de dommages à caractère professionnel ou commercial subi par le Souscripteur à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu des garanties du Contrat.

AXA Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

Enfin, la responsabilité d'AXA Assistance ne pourra être engagée en cas de retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du Contrat, causés par une grève, une émeute, un mouvement populaire, des représailles, une restriction de la libre circulation, de sabotage, de terrorisme, de guerre civile ou étrangère, de dégagement de chaleur, d'irradiation ou d'effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, de radioactivité ou de tout autre cas fortuit ou de Force majeure.

Article 7. FAUSSE DECLARATION

7.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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

7.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

Article 8. PRIME

8.1 Débiteur de la prime

Le Souscripteur, tel que défini sur le Bulletin de souscription, s'engage à payer la prime d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat.

8.2 Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans le Bulletin de souscription, est réglée soit par chèque, soit par prélèvement automatique effectué par DATA SENSEI pour le compte d'AXA Assistance, sur le compte bancaire désigné à cet effet par le Souscripteur et ce, à compter de l'expiration du délai de renonciation de 14 jours calendaires tel que défini à l'article 11.3.

8.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime dans les 10 jours qui suivent son échéance, DATA SENSEI enverra une relance au Souscripteur par lettre recommandée. Si dans les 30 jours qui suivent son envoi, la(les) prime(s) ou la(les) fraction(s) de prime due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la prime n'est toujours pas réglée dans les 10 jours qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra résilier le Contrat.

8.4 Modification de la prime

AXA Assistance s'engage à informer le Souscripteur d'une modification de la prime dans les trois (3) mois qui précèdent la date d'échéance du Contrat. Le Souscripteur peut refuser cette modification et résilier le Contrat en adressera une lettre simple à DATA SENSEI à l'adresse précisée en préambule de ce Contrat.

Article 9. VIE DU CONTRAT

9.1 Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de la souscription définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 9.5.

La souscription est conclue à la date de signature électronique de la demande de souscription au présent Contrat, la fiche d'information et de conseil ainsi que les Conditions Générales ayant été lues préalablement. Le Souscripteur doit enregistrer sur un support durable la fiche d'information et de conseil, le Bulletin de souscription pour s'y référer en cas de besoin.

9.2 Date d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet à l'issue du délai de renonciation défini ci-dessous sauf accord exprès de l'Assuré pour qu'elles prennent effet à la date de signature du bulletin d'adhésion. Les garanties cessent dès lors que le contrat est résilié dans les cas prévus à l'article 9.5.

9.3 Facultés de renonciation

9.3.1 En cas de vente à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, le Souscripteur peut renoncer au Contrat, sans avoir à justifier de motif, ni à payer de pénalités, en notifiant sa décision à DATA SENSEI au moyen d'une lettre ou d'un courrier électronique dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du Contrat ou à compter du jour où le Souscripteur a reçu ses conditions contractuelles si cette date est postérieure à la conclusion du Contrat. 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.

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a déclaré un sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

9.3.2 En cas de pluralité d'assurance

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles ;
- ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;
- ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par lettre ou courrier électronique adressé à DATA SENSEI accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

L'assureur est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues en cas de vente à distance définies à l'article ci-dessus le cas échéant.

L'exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : DATA SENSEI (231 rue pierre et marie curie 31670 LABEGE) ou par email (assurances@mypangee.com).

Exemple de formulaire :

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

FORMULAIRE DE RENONCIATION

Formulaire à nous renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : DATA SENSEI 231 rue pierre et marie curie 31670 LABEGE ou par email (assurances@mypangee.com).

A l'attention du Service Gestion de DATA SENSEI

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat LIZBIKE, dont le N° de souscription est le [indiquer la référence du contrat].

Nom du souscripteur Prénom du Souscripteur

Date Signature du souscripteur

9.4 Modifications de votre Contrat

Le Souscripteur doit informer DATA SENSEI (231 rue pierre et marie curie 31670 LABEGE) ou par email (assurances@mypangee.com), de tout changement de

nom et/ou des informations personnelles du Souscripteur et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

9.5 Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin dans les cas suivants :

- En cas d'utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur à échéance à l'issue de la première année contractuelle. La demande doit être adressée à DATA SENSEI, par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse : par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse : DATA SENSEI (231 rue pierre et marie curie 31670 LABEGE) ou par email (assurances@mypangee.com). La résiliation intervenue au cours du mois « M » prendra effet à la date d'échéance de la prime du mois « M+1 » ;
- En cas de résiliation par AXA Assistance pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l'article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l'article 8.3 ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l'article 8.4 ;
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer DATA SENSEI par écrit (231 rue pierre et marie curie 31670 LABEGE) ou par email (assurances@mypangee.com). La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

9.6 Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé. Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visées ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction in-compétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulée par l'effet d'un vice de procédure,
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution, toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur. La prescription est également interrompue par des causes spécifiques au contrat d'assurance visée ci-après :
- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conclusion 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.

9.7 Cumuls d'assurance

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des assurances.

Article 10. DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Compétence judiciaire

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

10.2 Langue du Contrat et droit applicable au Contrat

La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

10.3 Loi informatique et libertés

En qualité de responsable de traitement, les informations vous concernant sont collectées, utilisées et conservées par nos soins pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat d'assistance, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à notre politique de protection des données personnelles publiée sur notre site internet.

Dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

a) Utiliser des informations sensibles relatives à votre santé ou à celle de personnes bénéficiant des prestations de votre contrat d'assistance, afin de fournir les services décrits dans les présentes conditions générales. En utilisant nos services, vous consentez ainsi que les personnes concernées à ce que nous utilisions vos données de santé à ces fins ;

b) Transmettre vos données personnelles et les données relatives à votre contrat d'assistance, aux entités du Groupe AXA, à nos prestataires de services, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer votre dossier d'assistance, vous fournir les prestations qui vous sont dues au titre de votre contrat, procéder aux paiements, prévenir la fraude, 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 de vos appels téléphoniques dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus.

d) Procéder à des études statistiques et actuarielles et 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 de votre bien, afin de fournir les services proposés dans le cadre de votre contrat d'assistance et valider votre demande ; et

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

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 vous ne souhaitez pas que vos données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, vous pouvez vous y opposer en écrivant au :

Délégué à la Protection des données
AXA Assistance
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Pour toute utilisation de vos données personnelles à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, nous solliciterons votre consentement.

Vous pourrez à tout moment revenir sur votre consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant nos services, vous reconnaissez que nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel et consentez à ce que nous utilisions les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où vous nous fourniriez des informations sur des tiers, vous vous engagez à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité sur notre site internet (voir ci-dessous).

Vous pouvez obtenir, sur simple demande, copie des informations vous concernant. Vous disposez d'un droit d'information sur l'utilisation faite de vos données (comme indiqué dans la politique de confidentialité sur notre site – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification si vous constatez une erreur.

Si vous souhaitez connaître les informations détenues par AXA Assistance à votre sujet, ou si vous avez d'autres demandes concernant l'utilisation de vos données, veuillez nous écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données
AXA Assistance
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Email : service.juridique@axa-assistance.com

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

10.4 Réclamation et médiation

En cas de réclamation concernant la souscription, la gestion ou la résiliation des garanties l'Assuré pourra s'adresser à DATA SENSEI à l'adresse mentionnée sur le bulletin de souscription.

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties, l'Assuré pourra s'adresser à sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance
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 Assistance s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai. Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, l'Assuré peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet. Cet avis ne s'impose pas.