

TOYOTA FLEET MOBILITY France SAS

Conditions générales de Location de Longue Durée de véhicules à moteur avec services

SOMMAIRE

ARTICLE 1 Objet du contrat	Page 3
ARTICLE 2 Prise d'effet et durée de la location	Page 3
ARTICLE 3 Commande du véhicule	Page 3
ARTICLE 4 Livraison du véhicule	Page 3
ARTICLE 5 Conditions d'usage conventionnelles	Page 4
ARTICLE 6 Conditions d'usage fiscales et réglementaires	Page 6
ARTICLE 7 Responsabilités et garanties	Page 6
ARTICLE 8 Assurance du véhicule	Page 7
ARTICLE 9 Durée et kilométrage	Page 7
ARTICLE 10 Loyers – termes et mode de paiement	Page 9
ARTICLE 11 Garanties demandées au LOCATAIRE	Page 9
ARTICLE 12 Modification du contrat de location	Page 10
ARTICLE 13 Résiliation	Page 11
ARTICLE 14 Fin de location	Page 12
ARTICLE 15 Non renonciation	Page 14
ARTICLE 16 Election de domicile	Page 14
ARTICLE 17 Attribution de juridiction	Page 14
ARTICLE 18 Loi informatique et liberté	Page 14
ARTICLE 19 Prestations de services	Page 15

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

Les présentes définissent les Conditions Générales de Location en longue durée (ci-après « Conditions Générales ») des véhicules remis en location par Toyota Fleet Mobility France SAS, dénommée ci-après « le LOUEUR » au LOCATAIRE ainsi que les prestations complémentaires.

Il sera établi un document distinct dénommé Conditions Particulières qui définit le véhicule, objet de la location, la durée et le kilométrage contractuels, les prestations souscrites et les montants des loyers et des redevances périodiques.

Les Conditions Particulières, les Conditions Générales et ses éventuelles Annexes, forment un tout indivisible : le Contrat de location.

Dans l'hypothèse où plusieurs Conditions Particulières seraient signées par le LOCATAIRE, le LOUEUR le dispense de signer pour chaque Contrat de Location, les présentes Conditions Générales qui sont d'ores et déjà acceptées par les Parties.

ARTICLE 2 – PRISE D'EFFET / DUREE DE LA LOCATION

La location, conclue pour la durée indiquée aux Conditions Particulières, prend effet au jour de prise en charge du véhicule par le LOCATAIRE telle que constatée dans les conditions de l'article 4, ci-après, et court jusqu'à celui de l'arrêt du Contrat de Location selon les modalités prévues aux présentes.

ARTICLE 3 - COMMANDE DU VÉHICULE

Article 3.1. Le LOCATAIRE choisit librement la marque, le modèle et, le cas échéant, les options et équipements supplémentaires.

A réception de la Proposition de Location expressément acceptée par le LOCATAIRE, et après acceptation de son dossier par le LOUEUR, ce dernier passera commande auprès de ses fournisseurs agréés.

La Proposition de Location dûment signée par le LOCATAIRE, obligatoirement accompagnée de tous autres documents exigés notamment l'acte de cautionnement, doit être réceptionnée par le LOUEUR dans un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi au LOCATAIRE ; à défaut, le LOUEUR cesse d'être engagé.

Article 3.2. Sauf cas de livraison immédiate du véhicule, le LOCATAIRE disposera d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour notifier, par courrier recommandé avec accusé de réception, la modification ou l'annulation de sa commande au LOUEUR sans avoir à supporter une quelconque indemnité.

Article 3.3. En cas de modification ou d'annulation de sa commande après l'expiration du délai de trois (3) jours ouvrés précité, le LOCATAIRE devra verser immédiatement au LOUEUR une indemnité forfaitaire d'annulation de commande égale à trois (3) mois de loyers totaux TTC (toutes redevances au titre des prestations de services souscrites incluses) si le véhicule n'a pas encore été immatriculé, ou six (6) mois de loyers totaux TTC (toutes redevances au titre des prestations de services souscrites incluses) si le véhicule a déjà été immatriculé.

ARTICLE 4 – LIVRAISON DU VEHICULE

Article 4.1. DATE ET LIEU DE LIVRAISON

La date de livraison est annoncée par le fournisseur et acceptée par le LOCATAIRE. Le LOUEUR ne pourra à ce titre et en aucun cas, être tenu responsable d'un quelconque retard de livraison du fournisseur.

Le LOUEUR ou le fournisseur choisi par le LOCATAIRE, informe le LOCATAIRE qu'un véhicule conforme à sa commande de location est à sa disposition sur le site convenu à compter de la date indiquée sur l'avis de mise à disposition qui lui est expédié.

Le LOCATAIRE dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de l'information pour prendre livraison du véhicule.

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

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

Article 4.2. MISE A DISPOSITION

Au moment de la livraison, le LOCATAIRE signe le Procès-Verbal de réception et de conformité qui atteste que le véhicule livré est conforme au descriptif figurant dans les Conditions Particulières, en bon état de fonctionnement et de présentation, et constate la date et l'heure de prise en charge par le LOCATAIRE. Les réserves éventuelles portant sur l'état du véhicule seront signées contradictoirement par le fournisseur et le LOCATAIRE.

Au cas où le LOCATAIRE prendrait possession du véhicule sans signer de Procès-Verbal de réception et de conformité, le véhicule serait alors considéré en bon état de fonctionnement (s'agissant d'un véhicule neuf) et comme conforme à la commande passée par le LOCATAIRE et celui-ci ne pourra plus évoquer ultérieurement la non-conformité du véhicule pour remettre en cause tout ou partie du contrat de location.

Article 4.3. PRISE EN CHARGE

Le fait, pour le LOCATAIRE de prendre possession d'un véhicule entraîne le transfert de la garde juridique conformément à l'article 1242 du Code Civil et vaut reconnaissance de sa conformité aux Conditions Particulières, ainsi que de la remise des documents administratifs du véhicule et de ceux relatifs aux conditions de son utilisation et de son entretien. La location prend effet à la date mentionnée sur le Procès-Verbal de réception qui est également le point de départ de la facturation des loyers.

Au cas où le LOCATAIRE n'aurait pas signé de Procès-Verbal de réception et de conformité lors de la prise en charge du véhicule, la date retenue pour le transfert de la garde juridique sera celle annoncée par le fournisseur au LOUEUR comme étant celle de la livraison effective du véhicule, sauf preuve contraire rapportée par le LOCATAIRE.

Article 4.4. CONTESTATION

En cas de non-conformité du véhicule avec les Conditions Particulières ou d'état défectueux, le LOCATAIRE doit refuser la prise en charge et en informer immédiatement le LOUEUR par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le LOCATAIRE qui accepte de prendre possession d'un véhicule non conforme au descriptif figurant dans l'offre de location, et sans émettre de réserve, ne pourra plus évoquer ultérieurement la non-conformité du véhicule pour remettre en cause tout ou partie du contrat de location.

Le LOUEUR ne saurait être tenu responsable de la non-conformité du véhicule aux spécifications mentionnées dans la Proposition de location si cette non-conformité résulte de changements de spécifications techniques du constructeur.

Si le LOCATAIRE n'a pas pris livraison du véhicule à la date convenue, sans avoir adressé dans les cinq jours ouvrés suivant cette date une contestation motivée expliquant la non-conformité du véhicule, le LOUEUR aura la faculté de constater l'annulation de commande après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, dix jours après envoi. Le LOCATAIRE sera alors redevable d'une indemnité prévue à l'article 4.1

ARTICLE 5 – CONDITIONS D'USAGE CONVENTIONNELLES

Article 5.1. SOUS LOCATION

Le LOCATAIRE s'interdit de sous-louer le véhicule loué ou de s'en dessaisir de quelque façon que ce soit.

Article 5.2. SORTIE DU TERRITOIRE

Le LOCATAIRE, s'il est à jour de ses obligations, notamment du paiement de ses loyers, est autorisé à faire circuler temporairement hors de France métropolitaine, Corse comprise, le véhicule loué, dans les pays mentionnés sur la carte verte d'assurance et dans les limites des réglementations applicables. Pour les autres pays, l'autorisation écrite et préalable du LOUEUR est expressément requise.

Article 5.3. UTILISATION ET ENTRETIEN

Le LOCATAIRE reconnaît avoir reçu les manuels et/ou guides émanant tant du constructeur que du LOUEUR et relatifs à l'utilisation et à l'entretien du véhicule et s'engage à se conformer aux normes y étant prescrites.

Conformément à l'article 1728 du Code civil, le LOCATAIRE s'engage également à utiliser raisonnablement ou à faire utiliser le véhicule dans des conditions normales, en le conservant en bon état de fonctionnement et de présentation conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et dans le respect des impératifs techniques indiqués dans le livret d'entretien remis à la livraison du véhicule.

Pendant toute la durée de la location, le LOCATAIRE s'engage à maintenir le véhicule en bon état de fonctionnement et à faire effectuer chez un représentant agréé de la marque du véhicule, les visites d'entretien prescrites par le constructeur ainsi que toutes réparations qui pourraient s'avérer nécessaires.

Le LOUEUR, ou son mandataire pourra à tout moment demander à s'assurer du bon état du véhicule loué.

Le véhicule loué est sauf, convention contraire, destiné à n'être utilisé que sur les voies carrossables ouvertes à la circulation. Le LOCATAIRE s'interdit de charger le véhicule au-delà du poids total roulant autorisé, équipement compris, de participer avec son véhicule à des rallyes, courses, essais de vitesse ou compétitions sportives ; il s'interdit de même d'effectuer tout remorquage à l'aide du véhicule loué sans l'accord préalable et écrit du LOUEUR. Le LOCATAIRE s'interdit par ailleurs d'utiliser le véhicule à des fins de tests ou d'essais et notamment pour des tests de carburant et/ou lubrifiants.

Le LOCATAIRE s'engage également à ne pas sous-louer le véhicule, ni à en faire usage pour le transport à titre onéreux de passagers ou pour des activités de messagerie, exception faite des activités d'ambulances, taxis ou de voiture de transport avec chauffeur. Dans le cas de location de camions ou camionnettes, le LOCATAIRE demeure seul et directement soumis aux obligations légales et réglementaires, édictées relativement aux transports de marchandises qu'il effectue avec le véhicule loué.

Le LOCATAIRE s'engage à faire respecter en toute occasion et à ses frais le droit de propriété exclusive du LOUEUR. En cas de saisie, le LOCATAIRE s'engage à en aviser le LOUEUR, sans délai, à faire toutes déclarations et à prendre toutes dispositions propres à préserver les droits attachés à la propriété du LOUEUR.

S'il n'a pu être procédé à la mainlevée dans les 10 jours de la saisie, le contrat pourra être résilié de plein droit aux torts exclusifs du LOCATAIRE qui devra alors régler au LOUEUR l'indemnité de résiliation prévue à l'article 13 ci-après.

Le LOCATAIRE remboursera, en outre, au LOUEUR, tous frais et débours consécutifs à cette saisie.

Article 5.4. AMENAGEMENTS SPECIAUX

5.4.1. Aménagements spéciaux à la demande du LOCATAIRE

Le LOCATAIRE pourra, avec l'autorisation expresse du LOUEUR, faire monter sur son véhicule des accessoires et des équipements spéciaux non inclus dans la location. Avant restitution, le LOCATAIRE devra démonter ces équipements et accessoires et procéder, à ses frais, à la remise en état d'origine. Cependant, certains accessoires et équipements pourront avec l'accord du LOUEUR, être restitués avec le véhicule sans que le LOCATAIRE puisse toutefois prétendre à une quelconque indemnisation.

Le LOCATAIRE n'acquiert aucun droit de propriété sur les accessoires et aménagements, inclus, du véhicule. En particulier, les pièces et sous-ensembles de remplacement restent la propriété du LOUEUR qu'ils aient ou non été facturés au LOCATAIRE. Il en est de même pour les pièces et sous-ensembles remplacés.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D’USAGE REGLEMENTAIRE ET FISCAL

Article 6.1. CIRCULATION DU VEHICULE

Le LOCATAIRE utilisera le véhicule dans le respect des prescriptions légales et réglementaires relatives à la circulation. Tout type de transformation venant modifier ses caractéristiques au regard de la Direction Régionale de l’Industrie, de la Recherche et de l’Environnement est interdit.

Le LOCATAIRE veillera à la conservation des documents de bord exigibles par les services de police ou par les représentants de l’administration fiscale. En cas de perte ou de vol de ces documents, il supportera les frais d’établissement des duplicatas.

Article 6.2. IMPOTS ET TAXES

Le LOCATAIRE a la charge exclusive de tous les frais, droits, impôts et taxes, présents ou à venir, ainsi que des amendes et contraventions afférents à la location, à la possession ou à l’utilisation du véhicule. Ils devront être remboursés au LOUEUR à première demande au cas où celui-ci en aurait fait l’avance.

Les conséquences de tout changement de régime fiscal venant modifier à la baisse ou à la hausse, l’un des éléments économiques du contrat seront immédiatement et intégralement répercutées dans les conditions financières.

Article 6.3. REGLEMENTATION

Le coût de la mise en conformité du véhicule loué aux exigences d’une nouvelle législation ou réglementation, qui constituerait une obligation incombant au propriétaire, serait immédiatement et intégralement répercuté au LOCATAIRE sous forme d’un complément de loyer ou d’une facture spécifique correspondant à la charge supportée par le LOUEUR.

ARTICLE 7 – DUREE ET KILOMETRAGE

7.1 EVALUATION ET TERME DU CONTRAT

La durée de location et le kilométrage contractuels sont stipulés aux Conditions Particulières ou tout autre document émis par le LOUEUR modifiant la durée et ou le kilométrage du CONTRAT.

La durée contractuelle est d’un minimum de douze (12) mois et d’un maximum de soixante (60) mois sous réserve de l’application des articles résiliation et fin de location.

L’intégralité des kilomètres supplémentaire est facturée au LOCATAIRE selon les conditions précisées dans les Conditions Particulières. Les kilomètres non réalisés ne donnent lieu à aucun remboursement.

Pour les véhicules Essence, hybrides, hybrides plug-in, électriques et hydrogènes (et assimilés), le kilométrage technique réel maximum autorisé (KTMA) est 180 000KM. Pour les véhicules Diesel, le kilométrage technique réel maximum autorisé est 200 000KM. Dès lors que le KTMA est atteint, le véhicule doit être restitué et le LOUEUR refusera ou refacturera au LOCATAIRE les frais d’entretien, de réparations mécaniques, pneumatiques et de dépréciation complémentaire.

7.2 COMPTEUR KILOMETRIQUE

Le compteur kilométrique devra refléter le kilométrage réellement parcouru, et ne devra en aucun cas avoir été violé ou débranché. En cas de panne, de défaillance ou de dysfonctionnement du compteur kilométrique, le LOCATAIRE devra immédiatement le faire remettre en état par le réseau agréé. Il devra informer le LOUEUR par lettre recommandée avec accusé de réception du changement du compteur kilométrique dans les sept (7) jours à compter de la découverte de la survenance de l’évènement.

En cas de responsabilité établie du LOCATAIRE due à une modification du compteur kilométrique, le LOCATAIRE sera tenu de toutes les conséquences résultant de cette modification, même après l’expiration du contrat. En cas de fraude, le LOUEUR se réserve le droit de facturer l’excédent de kilomètres déterminé par expertise et d’engager toutes poursuites civiles ou pénales à l’égard du LOCATAIRE, même après l’expiration du contrat.

Le LOCATAIRE est responsable, vis-à-vis du LOUEUR ou de tout tiers, des conséquences civiles ou pénales encourues du fait de l'altération ou du dysfonctionnement du compteur kilométrique, même après restitution du véhicule si le LOCATAIRE, informé de cette altération ou de ce dysfonctionnement, n'en a pas informé le LOUEUR dans les conditions précitées.

ARTICLE 8– RESPONSABILITES ET GARANTIE

Article 8.1. GARDE JURIDIQUE - PROPRIETE

En prenant possession du véhicule, le LOCATAIRE en devient le gardien à titre exclusif et en assume seul la responsabilité conformément aux dispositions de l'article 1242 du Code Civil. Il assumera les conséquences directes ou indirectes de tout événement survenant pendant la période de location, qu'il soit couvert ou non par son assureur, mettant en jeu sa responsabilité à l'égard de tiers et/ou immobilisant le véhicule loué.

Sa responsabilité s'étendra aux conséquences d'événements nés pendant la période de location mais dont le préjudice ne se révélerait qu'après la restitution du véhicule au LOUEUR.

Le LOCATAIRE s'engage et se porte fort de vérifier que l'utilisateur du véhicule sera un conducteur averti, diligent et titulaire d'un permis de conduire valide.

Article 8.2. GARANTIES LEGALE ET CONTRACTUELLE DU CONSTRUCTEUR

Le véhicule loué est couvert par la garantie du constructeur et par la garantie légale des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil. Le LOUEUR délègue d'ores et déjà au LOCATAIRE qui accepte, tous ses droits et obligations au titre de la garantie légale et conventionnelle qui est normalement attachée à la propriété du véhicule. Le LOCATAIRE exercera directement tous recours à ses frais et en son nom à l'exception, toutefois, de l'action en résolution de la vente. Le LOCATAIRE ayant librement choisi la marque et les caractéristiques du véhicule loué s'interdit de mettre le LOUEUR en cause en cas de dysfonctionnement du bien loué.

Article 8.3 CONTROLE TECHNIQUE

Le LOCATAIRE s'engage à présenter au contrôle technique le véhicule qui en raison de sa date de mise en circulation, y serait réglementairement astreint.

A défaut de respecter les délais impartis par la réglementation en vigueur, le LOCATAIRE supportera les conséquences pécuniaires ou pénales qui pourraient découler de cette inobservation.

Article 8.4. PROCEDURE DES VEHICULES ENDOMMAGES

Le LOUEUR délègue d'ores et déjà au LOCATAIRE qui accepte, tous ses droits et obligations attachés à la propriété du véhicule afin d'effectuer, à ses seuls frais, toutes démarches utiles liées à cette procédure et notamment celles permettant de remettre le véhicule en conformité par rapport à la réglementation en vigueur et d'obtenir la main levée du certificat d'immatriculation.

Cette faculté ne concerne toutefois pas l'action en résolution de la vente du véhicule qui demeure la prérogative du seul LOUEUR. Le LOCATAIRE reste seul responsable des conséquences liées à l'utilisation d'un véhicule objet d'une procédure des véhicules endommagés et s'engage à garantir et indemniser intégralement le LOUEUR de tous préjudices ou conséquences financières résultant d'une réclamation ou d'une action, de quelque nature que ce soit, exercée par un tiers et fondée sur un manquement du LOCATAIRE à ses obligations dans le cadre de la procédure des véhicules endommagés.

ARTICLE 9 – ASSURANCE DU VEHICULE

Article 9.1. OBLIGATION D'ASSURANCE

Le LOCATAIRE s'engage à souscrire, à effet du jour de la prise en charge du véhicule, un contrat d'assurance garantissant, en et hors circulation, au minimum les risques suivants :

- Responsabilité civile obligatoire selon les lois et règlements en vigueur avec extension à la responsabilité civile du LOUEUR au cas où celle-ci serait recherchée,
- Tous dommages subis par le véhicule loué par suite d'accident avec ou sans collision, avec ou sans tiers identifié,
- Vol, tentative de vol, acte de vandalisme, incendie, catastrophes naturelles
- Bris de glace
- Défense, recours et insolvabilité des tiers

Ce contrat d'assurance devra s'étendre aux remorques et semi-remorques utilisées par le LOCATAIRE dont le poids total en charge est supérieur à 750 kg.

En tout état de cause et dans tous les cas de sinistre, le LOCATAIRE restera redevable auprès du LOUEUR de la part des risques non couverte ou non indemniée par son assurance y compris pour les remorques et semi-remorques.

Tout sinistre qui n'aurait pas été déclaré dans les conditions prévues à l'article 9.5, ci-dessous, reste à la charge exclusive du LOCATAIRE de même que toute exclusion ou déchéance de garantie appliquée par l'assureur du LOCATAIRE.

Article 9.2. VALEUR A ASSURER

La valeur à assurer sera au minimum égale à la valeur vénale, à dire d'expert, du véhicule au jour du sinistre, déterminée en incluant la valeur des options, accessoires et transformations affectant, complétant ou modifiant le véhicule à la date de sa livraison au LOCATAIRE et majorée de la taxe à la valeur ajoutée au taux en vigueur à la date du sinistre ainsi que de tous autres impôts et taxes en vigueur à cette date.

Article 9.3. SINISTRE TOTAL

La police d'assurance devra comprendre, au profit du LOUEUR, une clause de délégation de paiement des indemnités dues au titre d'un sinistre total ou d'un vol. En cas de sinistre total et constaté par expert, le LOCATAIRE restituera l'épave au LOUEUR au lieu indiqué par celui-ci, tous les frais et risques inhérents au transport, gardiennage, remorquage étant à la charge du LOCATAIRE.

Article 9.4. SINISTRE PARTIEL

Le LOCATAIRE fera procéder à la remise en état du véhicule, à ses frais. Il continuera d'honorer les loyers. Il percevra directement l'indemnité auprès de son assureur sur présentation de la facture acquittée.

Le LOUEUR se réserve le droit de percevoir directement auprès de l'assureur le montant de l'indemnité si le véhicule est restitué non réparé. Au cas où le véhicule ne serait pas réparé au moment de sa restitution par le LOCATAIRE, ce dernier serait alors tenu au paiement des loyers jusqu'à la fin des réparations inhérentes au sinistre partiel, qui sera alors considérée comme la date effective de la restitution du véhicule.

Article 9.5. INFORMATION

A l'occasion de chacun des événements suivants, le LOCATAIRE transmettra au LOUEUR :

- Dans les cinq (05) jours de sa survenance : copie de toute déclaration de sinistre.
- Sans délai, dès sa réception : copie du rapport d'expertise.
- En cas de vol : dans les 48 heures, une copie de l'attestation de dépôt de plainte; éventuellement, dès son établissement, une copie de l'avis de découverte.

Article 9.6. DEFAUT D'ASSURANCE

Si, pour quelque cause que ce soit, dépendante ou non de sa volonté, le LOCATAIRE ne respectait pas l'engagement de souscription d'assurance auquel il s'oblige aux termes des articles 9.1 et 9.2 ci-dessus, le contrat de location serait alors résilié dans les conditions prévues à l'article 13, ci-après.

Article 9.7. MARCHANDISES TRANSPORTEES

Les marchandises transportées ne seront en aucun cas assurées par le LOUEUR y compris en cas de défaillance d'une source de froid.

Il appartiendra donc au LOCATAIRE de souscrire une police d'assurance garantissant les marchandises avec renonciation à recours contre le LOUEUR.

ARTICLE 10 – LOYERS – TERME ET MODE DE PAIEMENT

Les loyers sont payables par terme à échoir dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture, selon une périodicité et un mode de règlement, indiqués dans la Proposition de location, ainsi que toutes sommes qui pourraient être dues au titre du présent contrat et des éventuels avenants, sur le compte bancaire indiqué par le LOCATAIRE. En cas de règlement des loyers par prélèvement, le LOCATAIRE recevra les indications nécessaires sur ces prélèvements par tout moyen à la convenance du LOUEUR et ce au moins un (1) jour avant leur échéance. Pour toute information complémentaire dans le cadre du prélèvement SEPA (notamment modification, révocation, réclamation) le LOCATAIRE peut s'adresser au LOUEUR.

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

Le client a la possibilité de déroger au mode de paiement standard qui est : Prélèvement terme à échoir, dès réception de facture.

En fonction du mode et de la date du paiement souhaités par le client, des majorations de loyers sont facturées. Cette majoration s'applique sur le total du loyer avec prestations et sur toutes les facturations exceptionnelles (renégociation, refacturation diverses, ...).

ARTICLE 11 – GARANTIES DEMANDEES AU LOCATAIRE

Article 11.1.

En fonction de différents critères relatifs notamment à la durée d'existence de la structure juridique du LOCATAIRE, de son secteur d'activité ou de sa situation financière, le LOUEUR peut demander au LOCATAIRE au moment de la commande du véhicule la constitution d'une ou plusieurs garanties destinées à assurer l'exécution de toutes les obligations financières incombant au LOCATAIRE.

Article 11.2.

Le LOUEUR peut ainsi demander le versement d'un dépôt de garantie qui sera conservé par le LOUEUR pendant toute la durée du contrat de location et non productifs d'intérêts, et restitué au LOCATAIRE à la fin du contrat de location après constatation de l'entière exécution des conditions du contrat et paiement de tous les loyers ou indemnités dont il serait débiteur envers le LOUEUR.

Le LOUEUR se réserve la possibilité de procéder à une compensation entre le dépôt de garantie versé par le LOCATAIRE et toutes sommes qui pourraient lui être dues par ce dernier au titre du contrat de location.

Article 11.3.

Le LOUEUR peut également demander le versement d'un premier loyer majoré, lequel restera acquis au LOUEUR et ce, même en cas de rupture anticipée du contrat de location pour quelque cause que ce soit.

Article 11.4.

Le LOUEUR peut enfin accepter que le LOCATAIRE substitue une garantie à première demande ou une caution au dépôt de garantie ou au premier loyer majoré tels que définis ci-dessus. Dans ce cas, le garant ou la caution devra s'obliger de manière irrévocable envers le LOUEUR, et solidairement et indivisiblement avec le LOCATAIRE, à l'exécution de toutes les obligations et au paiement de toutes les sommes dues au titre du contrat de location et de ses conséquences.

ARTICLE 12 – MODIFICATION DU CONTRAT DE LOCATION

Article 12.1. DUREE ET KILOMETRAGE

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

-soit à l'initiative du LOCATAIRE après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du LOUEUR

-soit à l'initiative du LOUEUR, en cas d'écart de plus de 20% entre la loi de roulage initiale (rapport kilomètre/durée) et celle qui est constatée,

L'ajustement entraîne :

-la signature d'un avenant entre le LOCATAIRE et le LOUEUR qui précise :

-le nouveau kilométrage qui ne peut excéder 200 000 km pour un véhicule diesel ou 180 000 km pour un véhicule Essence, hybride, hybride plug-in, électrique et hydrogène (et assimilé), tel que défini à l'article 7.1.

-la nouvelle durée qui ne peut excéder soixante (60) mois,

-les modifications d'options éventuelles,

-les conditions tarifaires,

-l'ajustement rétroactif sous forme d'avoir ou de facture, des loyers et prestations perçus en fonction de la durée de location écoulée et du kilométrage effectué comparés au kilométrage et durée prévus à l'origine,

-la mise en place d'un nouveau loyer jusqu'au terme du contrat.

L'ajustement n'exonérera pas le LOCATAIRE du paiement des sommes dues au titre de la restitution.

Dans le cas où le LOCATAIRE refuserait les modifications contenues dans l'avenant, il s'exposerait à la résiliation du contrat de location telle que définie à l'article 13.

Article 12.2. AJOUT DE PRESTATION EN COURS DE CONTRAT

Hormis les prestations maintenance/assistance et garantie perte financière qui font partie intégrante du contrat de location, les prestations de services optionnelles (notamment celles des articles 12.2.1 / 12.2.2 ci-dessous) peuvent être ajoutées en cours de location, dans la limite des six (6) mois précédant la date prévisionnelle de restitution du véhicule.

La date d'effet de l'ajout de prestation(s) sera toujours le 1er jour de la période de facturation suivant la demande du LOCATAIRE.

Le tarif appliqué pour ces prestations supplémentaires sera celui en vigueur au jour de la demande.

12.2.1 Gestion des pneumatiques : la prestation gestion des pneumatiques (ou une augmentation du nombre des pneumatiques initialement prévu) peut être ajoutée en cours de contrat de location.

En cours de contrat, il est possible de passer de l'option pneus Eté à l'option Eté/Hiver ou 4 saisons.

Les redevances liées à cette prestation étant calculées sur la durée totale du contrat, une facture d'ajustement sera émise pour la période échue et les redevances seront réajustées à l'échéance totale à partir du jour de la modification.

12.2.2 Véhicule de remplacement et Gestion du carburant : cette prestation peut être ajoutée en cours de contrat de location au tarif en vigueur à la date de la demande du LOCATAIRE.

Article 12.3. RETRAIT DE PRESTATIONS EN COURS DE CONTRAT

Tout retrait de prestation(s) en cours de location entraînera la facturation au LOCATAIRE, pour chaque véhicule et chaque prestation retirée, de frais de gestion. Le montant de ces frais de gestion, susceptible d'être réévalué en cours de contrat, sera communiqué au LOCATAIRE sur simple demande de sa part.

Seules les prestations n'ayant pas encore été activées au cours du contrat de location pourront faire l'objet d'une demande de retrait de la part du LOCATAIRE, lequel ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnisation au titre de la prestation retirée.

12.3.1 Maintenance/assistance et Garantie perte financière : le retrait de ces prestations en cours de contrat est impossible.

12.3.2 Véhicule de remplacement et Gestion du carburant: la date d'effet du retrait sera toujours le 1er jour du mois de la période de facturation suivant la demande de retrait. Aucun remboursement ne pourra intervenir au bénéfice du LOCATAIRE au titre des périodes échues.

12.3.3 Pneumatiques : Le retrait ne sera possible que dans le cas où aucun pneu n'a été consommé depuis le début du contrat. La date d'effet du retrait sera toujours le 1er jour du mois de la période de facturation suivant la demande de retrait. Aucun remboursement ne pourra intervenir au bénéfice du LOCATAIRE au titre des périodes échues.

Il est possible de diminuer le nombre de pneus sélectionnés dans la prestation Pneumatiques, dans la limite de la quantité déjà consommée.

ARTICLE 13 – RESILIATION

Article 13.1. RESILIATION POUR INEXECUTION CONTRACTUELLE

En cas d'inexécution d'une obligation essentielle (telle que non-paiement du loyer à son échéance, interruption unilatérale du contrat, défaut d'assurance, etc...) mise par le présent contrat à la charge du LOCATAIRE, le contrat sera résiliable par le LOUEUR, huit jours après la notification d'une mise en demeure restée totalement ou partiellement sans effet. Toutes les sommes réglées après résiliation de la location seront affectées sur les sommes dues au LOUEUR et n'emporteront pas novation du contrat.

Le LOCATAIRE devra outre les sommes dues au jour de la résiliation : une indemnité égale au montant des loyers postérieurs à la date de résiliation du contrat tel que défini à l'article 14.2.1.

La résiliation a pour effet de rendre immédiatement exigible la restitution du véhicule loué à l'endroit stipulé au Procès-Verbal de livraison. Tout retard dans la restitution rendra exigible, en sus de l'indemnité stipulée ci-dessus, une indemnité d'immobilisation égale au montant du loyer considéré prorata temporis, entre la date de résiliation du contrat et la date de restitution effective du véhicule, majorée de 25 %. Le défaut de restitution pourra, éventuellement, justifier une action pénale de la part du LOUEUR.

En cas de redressement judiciaire, si postérieurement à l'ouverture de la procédure, l'Administrateur renonce à la continuation du contrat, la résiliation à moins qu'elle n'ait été prononcée antérieurement à l'ouverture de la procédure, sera acquise au LOUEUR un mois après une mise en demeure adressée à l'Administrateur et restée sans réponse sauf prolongation accordée par le juge commissaire pour prendre parti.

En cas de liquidation judiciaire, le contrat sera résilié suivant les dispositions légales et le véhicule restitué immédiatement au loueur au lieu fixé par lui. Le LOUEUR pourra éventuellement faire saisir le véhicule aux frais du LOCATAIRE, qui devra lui verser l'indemnité prévue au présent article, majorée des frais de saisie et de transport.

En outre, la résiliation sera acquise de plein droit au LOUEUR sans formalité en cas de diminution des garanties et notamment cession totale ou partielle par le LOCATAIRE de son fonds de commerce, mise en location gérance, dissolution de sa société ou de décès du LOCATAIRE (personne physique), ou de saisie, vente ou confiscation des véhicules loués.

Article 13.2. RESILIATION DU CONTRAT POUR VOL OU SINISTRE TOTAL

En cas de sinistre total, le contrat concerné sera résilié de plein droit au jour du sinistre. Le LOCATAIRE sera redevable au LOUEUR d'une indemnité correspondant :

Pour un véhicule ayant entre un et six mois d'ancienneté à compter de la date de livraison : au prix d'achat hors taxe du véhicule, de ses accessoires remise déduite et de ses équipements hors-série ainsi que les frais d'immatriculation.

Pour un véhicule ayant sept mois d'ancienneté et plus à compter de la date de livraison : au prix d'achat hors taxe du véhicule, de ses accessoires remise déduite et de ses équipements hors-série, ainsi que les frais d'immatriculation, réduit d'un abattement de 1.5% par mois révolu et ce donc à partir du 7ème mois.

En cas de vol définitif, la résiliation s'opérera 30 jours après la date du vol.

En cas de vol, si le véhicule retrouvé dans les 30 jours est déclaré épave, la date d'effet de la résiliation sera celle de la découverte du véhicule.

En cas de sinistre, si le montant estimé des réparations est supérieur à la différence entre la valeur vénale à dire d'expert et la valeur de sauvetage retenue (meilleure offre de rachat faite au LOUEUR), le LOUEUR se réserve le droit de déclarer le véhicule non réparable.

ARTICLE 14– FIN DE LOCATION

14.1 Modalités de fin de location

14.1.1 Dès la fin de la location ou dès sa résiliation, le LOCATAIRE doit :

- dans les quarante-huit (48) heures, restituer le véhicule à ses frais sur le site convenu avec le LOUEUR ou le fournisseur
- informer le LOUEUR de la restitution. Sauf si le LOCATAIRE prouve que leur non remise est due à un cas de force majeure, le véhicule restitué doit être accompagné de tous les documents (certificat d'immatriculation, justificatif du contrôle technique s'il y a lieu...), et de tous ses accessoires d'origine.

Un examen contradictoire du véhicule aura lieu, et un procès-verbal de restitution sera rempli, daté et signé par le responsable du site de restitution convenu et le LOCATAIRE. Il sera transmis au LOUEUR dans les quarante-huit (48) heures.

Le coût d'un duplicata de certificat d'immatriculation et/ou du double des clés, pourra être facturé au LOCATAIRE si ce dernier a déclaré ne pas les avoir restitués à l'établissement réceptonnaire sur le procès-verbal de restitution.

Le véhicule doit être en bon état d'entretien et ne pas avoir subi de détériorations autres que celles consécutives à l'usure normale définies conformément à l'état standard établi par le Syndicat des Entreprises des Services Automobiles en LLD et des Mobilités ou SesamIld.

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

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

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

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

14.1.5 Le coût des kilomètres supplémentaires pour décote du véhicule (estimé prorata temporis) tel que précisé dans l'offre de location sera à la charge du LOCATAIRE. Ils seront facturés au LOCATAIRE par le LOUEUR ou le fournisseur s'il y a un engagement de reprise du fournisseur.

Si le kilométrage du véhicule excède 180 000 km pour un véhicule Essence, hybride, hybride plug-in, électrique et hydrogène (et assimilé), ou 200 000 km pour un véhicule diesel, tout kilomètre parcouru au-delà de cette limite sera alors facturé au double du coût unitaire indiqué.

Si le kilométrage réalisé est inférieur au kilométrage contractuel, cela ne donnera pas lieu à une quelconque indemnisation de la part du LOUEUR.

En cas de non-respect du LOCATAIRE des conditions de restitution, le concessionnaire pourra, sur simple demande justifiée de sa part, refacturer au LOCATAIRE tous les frais engagés, et notamment les frais de gardiennage du véhicule.

14.1.6 Si le LOCATAIRE a opté pour la location maintenance, en fin de location et s'il y a lieu en cas de fin anticipée selon l'article 14.2 ou de résiliation du contrat de location selon l'article 13, le LOUEUR procédera à une régularisation, par établissement d'une facture auprès du LOCATAIRE. Le montant sera établi compte tenu du dépassement kilométrique calculé prorata temporis, aux conditions fixées dans l'engagement de location ou dans un avenant.

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

14.1.8 Le LOCATAIRE garantira également le LOUEUR contre toute réclamation émanant de tiers acquéreurs du véhicule, à raison de tous vices, défauts, ou dysfonctionnements de ceux-ci, constatés postérieurement à la vente dudit véhicule et résultant de sa mauvaise utilisation, qui n'auraient pas été mentionnés dans l'état descriptif ou qui n'auraient pas fait l'objet d'une notification écrite séparée du LOCATAIRE au LOUEUR à l'occasion de la restitution du véhicule.

Si l'examen contradictoire montre que le véhicule a été accidenté, il sera procédé à l'étude de la qualité des réparations effectuées:

- Redressage du châssis
- Qualité des soudures
- Qualité des réparations de tôlerie
- Qualité et teinte des peintures
- Qualité des organes remplacés

Si les réparations n'ont pas été faites dans les règles de l'art ou sont défectueuses pour une raison quelconque, il y sera remédié aux frais du LOCATAIRE qui sera alors tenu au paiement des loyers jusqu'à la fin effective des réparations engagées par le LOUEUR.

Les sinistres déclarés à la restitution

Le véhicule doit être à l'entière disposition du concessionnaire au jour de sa restitution physique.

Par conséquent, si des réparations mécaniques ou de carrosserie interviennent après restitution à la demande du LOCATAIRE ou de sa police d'assurance, la date de fin de location réelle du véhicule sera celle de fin des travaux ou du jour où le LOUEUR est prévenu de la date de fin de travaux si elle est postérieure.

En tout état de cause, une fois les travaux de réparation effectués, et seulement à ce moment-là, le LOCATAIRE établira un état descriptif (ou Procès-Verbal de restitution) avec le concessionnaire, la fin de ces interventions reflétant ainsi l'état réel et final du véhicule à la restitution.

La date portée sur l'état descriptif détermine alors la date de restitution du véhicule. Toutefois, cette date pourra être reportée à la date de réception de la totalité des documents de bord du véhicule si celle-ci est postérieure à la date effective de la restitution.

14.2 Fin de location anticipée

14.2.1 Restitution anticipée

Le LOCATAIRE peut restituer le(s) véhicule(s) par anticipation après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du LOUEUR dans tous les cas et du fournisseur en cas de restitution auprès de ce dernier, et après paiement d'une indemnité calculée selon la formule suivante élaborée par SesamIld :

$$I = ((LT \times 0.38) / (DC - 4)) \times DA.$$

I = Indemnité pour restitution anticipée

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

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

DC = durée contractuelle en mois. En cas de restitution auprès du fournisseur, le LOUEUR délègue ses droits et actions à ce dernier pour recouvrer le montant de cette indemnité due par le LOCATAIRE, celui-ci acceptant expressément cette délégation. Cette indemnité sera majorée le cas échéant des sommes dues au terme de la location telles que précisées à l'article 14.1.

Cette indemnité n'est pas due lorsque la restitution anticipée est liée à la résiliation de plein droit du Contrat de location en cas de décès du Locataire (personne physique), telle que prévue à l'article 13.1.

ARTICLE 15 – NON-RENONCIATION

Le fait, pour l'une des parties, de ne pas se prévaloir d'une des clauses du présent contrat à un instant donné ne pourra pas être considéré par l'autre partie comme un abandon de droit.

ARTICLE 16 – ELECTION DE DOMICILE

Pour l'application du présent contrat, les parties font élection de domicile au lieu principal de leur activité professionnelle et/ou en leur siège social respectif.

ARTICLE 17 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Pour tout litige survenant à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent contrat, il est fait attribution de juridiction au Tribunal de Commerce de Nanterre. Le droit applicable au présent contrat est le droit Français.

ARTICLE 18 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Toyota Fleet Mobility France SAS, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel vous concernant pour le suivi et la gestion administrative de votre relation contractuelle, l'octroi et la gestion du contrat de location (notamment au moyen d'une note de score), les actions marketing et commerciales, les études statistiques, et, le cas échéant, la gestion et le recouvrement des amendes et des contentieux, la lutte contre la fraude, ainsi que le respect de ses obligations légales et réglementaires.

Les bases juridiques de ces traitements sont soit les obligations légales et réglementaires s'imposant à Toyota Fleet Mobility France SAS, soit les relations contractuelles et les mesures précontractuelles existant entre vous et Toyota Fleet Mobility France SAS, soit votre consentement.

Les données ainsi collectées sont indispensables à ces traitements. En leur absence, les demandes ou opérations relatives à ces traitements ne pourront pas être traitées ou réalisées.

Certaines des informations collectées à partir de sources publiques, dont des données d'identifications ainsi que certains éléments financiers, sont utilisées pour réaliser un score quant à l'obtention de la location mis en œuvre dans le cadre de l'étude de votre demande. Ce score a pour objectif de mesurer le risque statistique de défaut de paiement des loyers et d'apporter une aide à la sélection des demandes de location. Ce score est un des éléments pris en compte pour l'acceptation ou le refus de votre demande de location.

Ces informations sont destinées aux services concernés de Toyota Fleet Mobility France SAS, à ses sous-traitants, aux services concernés des entités juridiques du Groupe Toyota ainsi qu'à ses co-contractants, et le cas échéant, si vous avez souscrit à une police d'assurance, aux compagnies d'assurance concernées et à ses éventuels sous-traitants. Nos données sont transférées à nos partenaires commerciaux à des fins de prospection commerciale uniquement dans le cas où vous y avez expressément consenti au préalable.

Les données traitées dans le cadre de la gestion du contrat de location seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle augmentée de la durée des prescriptions légales. Les données relatives à l'établissement du score sont conservées pendant le temps nécessaire à la validation ou au refus de l'octroi du dossier avant d'être éventuellement archivées pour répondre à toute demande portant sur ce sujet. Les données relatives à la réalisation de prospections commerciales sont conservées pendant une rétention maximale de 3 ans à compter du dernier contact.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de limitation du traitement de vos données, d'un droit d'opposition au traitement de vos données, d'un droit à la portabilité de vos données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès, qui s'exercent par courrier électronique à service.fr@kinto-mobility.com ou par courrier postal à l'attention de TOYOTA FLEET MOBILITY France SAS-Service client à l'adresse suivante 36, Bd de la République, 92423 Vaucresson Cedex, accompagné d'une copie d'un titre d'identité.

Vous disposez enfin du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

ARTICLE 19– PRESTATIONS DE SERVICES

Outre l'usage du véhicule, le présent contrat comporte un ensemble de prestations dont la nature et l'étendue sont décrites ci-dessous. Les prestations de maintenance, assistance et de perte financière forment un ensemble indissociable dont la souscription fait partie intégrante du contrat. Toutefois, si le client communique une attestation indiquant la souscription d'une assurance couvrant les mêmes garanties que la perte financière proposée, et sous réserve d'un accord exprès de Toyota Fleet Mobility France SAS, cette dernière ne sera pas incluse dans le contrat.

Les prestations de pneumatiques, de véhicule de remplacement et de cartes carburant constituent des prestations optionnelles distinctes qui peuvent être souscrites en complément des prestations nommées ci-dessus. La mention des prestations dans l'offre de location fera foi de leur souscription.

L'ensemble des prestations souscrites prennent effet à la date de prise de possession du véhicule et elles prennent fin au terme contractuel prévu (normal, anticipé quel qu'en soit la cause), ou en cas de dépassement kilométrique.

19.1 PRESTATION MAINTENANCE

Le contrat de location inclut systématiquement et impérativement la maintenance du véhicule. Le LOCATAIRE pourra faire réaliser la prestation « Maintenance » auprès de l'un des membres du réseau de fournisseurs agréé par le LOUEUR.

Description de la prestation maintenance

Dans le cadre de la prestation « Maintenance », le coût des dépenses d'entretien du véhicule loué est pris en charge par le LOUEUR aux conditions prévues aux présentes, moyennant le versement en sus du loyer financier, selon les mêmes termes et modalités, d'une redevance indiquée pour chaque véhicule dans l'offre de location (ou conditions particulières de location), en fonction de son type, de la durée de la location et du kilométrage choisis par le LOCATAIRE.

Contenu de la prestation maintenance

Les prestations entrant dans le cadre de la prestation « Maintenance » sont celles nécessaires à la maintenance générale du véhicule et plus précisément :

Les opérations d'entretien et de contrôle périodiques prévues selon les normes du constructeur ou préconisées par le LOUEUR ;

- Les opérations de réparations mécaniques nécessaires à l'utilisation normale du véhicule (notamment à leur sécurité d'emploi) sans limitation de nombre, sommes et fréquence (main d'œuvre, remplacement des pièces d'usure, ampoules ou éléments

électriques défectueux montés de série), le LOUEUR se réservant toutefois en cas de consommation anormale d'éléments consommables et facilement démontables (ampoules de phares, batteries, plaquettes de freins, etc.) de refuser la prise en charge et/ou de faire soumettre les véhicules à un diagnostic technique effectué dans le réseau de la marque des dits véhicules ;

- La prise en charge des appoints de lubrifiants (dans la limite de 2 litres) entre les opérations d'entretien ;
- Les visites techniques obligatoires ainsi que les opérations de remise en état qui seraient jugées nécessaires à la suite de ladite visite sous réserve qu'elles ne soient pas la conséquence d'une utilisation anormale du véhicule et qu'elles entrent dans le cadre de la prestation maintenance.

Les contrôles techniques visés par les articles R323-23 à R323-26 du Code de la route ne sont pas pris en charge par le LOUEUR (à titre indicatif ces articles concernent notamment : véhicules de transport sanitaire, véhicules utilisés pour enseignement de la conduite, véhicules affectés au transport public de personnes, taxis et véhicules de remise, etc.).

Services notamment exclus de la prestation maintenance

Les frais d'entretien et les réparations mécaniques suivants sont notamment et expressément exclus de la prestation maintenance et demeureront donc à la charge du LOCATAIRE :

- Frais de gardiennage ;
- Fourniture de carburants et d'additifs spéciaux notamment les solutions aqueuses d'urée de type AdBlue.
- Les lavages, nettoyages et réparations intérieures (selleries, garnitures, etc.) ainsi que la réparation des éléments de carrosserie, vitrages et optiques ;
- Le remplacement ou la remise en état de tout accessoire non monté d'origine ou équipement perdu ou endommagé (rétroviseurs, antenne radio, plaques minéralogiques, serrures, etc.) ;
- Le remplacement ou la remise en état des équipements optionnels électriques non montés d'origine (autoradio, chaîne hi-fi, téléphone, etc.) et ce même si leur financement est intégré au loyer ;
Réparations consécutives à une utilisation abusive ou anormale du véhicule (surcharge, messageries, compétitions, chantier, conduite hors routes goudronnées, etc.) ;
- Toute réparation rendue nécessaire par suite de négligence, d'un accident, d'un vol, d'un incendie ou du non-respect des préconisations et périodicités d'entretien (en particulier en cas de non vérification des niveaux d'huile et de liquide de refroidissement, ou si l'utilisateur n'immobilise pas immédiatement le véhicule alors qu'un voyant lumineux d'alerte est allumé)
- Toute intervention rendue obligatoire en cours de location par le fait de dispositions légales et réglementaires ;
- Toute réparation due à une dérive kilométrique ou temporelle par rapport aux intervalles d'entretien préconisés par le constructeur du véhicule.

Cette liste d'exclusions est donnée à titre indicatif et ne saurait être considérée comme exhaustive.

Pour obtenir la réalisation d'une intervention au titre de la maintenance du véhicule, le LOCATAIRE se présente dans le réseau de la marque du constructeur du véhicule et se recommande du LOUEUR.

Pour toute intervention mécanique, le fournisseur/réparateur devra obtenir un accord préalable du LOUEUR avant l'exécution des travaux, en contactant le service dédié du LOUEUR

19.2 PRESTATION ASSISTANCE

Le Contrat de Location inclut systématiquement et impérativement l'assistance du véhicule et des personnes.

Contenu de la prestation assistance

La prestation assistance consiste à apporter au LOCATAIRE ou à l'utilisateur du véhicule une aide d'urgence lors d'un incident imprévisible et à lui fournir une solution provisoire.

A cet effet, le LOUEUR a souscrit une convention d'assistance auprès d'un assureur.

Tous les contrats souscrits disposent de la formule de base.

Le détail de la prestation assistance (exclusions, conditions de mise en œuvre, etc.) figure en annexe 1 des présentes.

Extrait du contenu de la prestation assistance :

Assistance aux véhicules assurés en France et à l'étranger :

Dépannage, remorquage ;

Mise en œuvre de moyens permettant au bénéficiaire d'aller récupérer le véhicule réparé ;

Séjour et transport des bénéficiaires.

Toute demande d'assistance doit, sous peine d'irrecevabilité, faire l'objet d'un accord préalable de la part de l'assureur obtenu par l'un des moyens suivants :

Numéro depuis la France et l'étranger: 01 49 93 73 66

Le contenu et les conditions de mise en œuvre de la prestation d'assistance sont susceptibles d'évoluer dans le temps en fonction des modifications apportées à la convention d'assistance conclue entre le LOUEUR et l'assureur et ce, sans faculté de remise en cause par le LOCATAIRE des locations en cours, ce que le LOCATAIRE reconnaît et accepte expressément.

19.3 PRESTATION PERTE FINANCIERE

Ceci constitue le résumé du contrat souscrit par Toyota Fleet Mobility France SAS auprès de : Aioi Nissay Dowa Insurance of Europe SE, Société Européenne au capital de 41 875 691,7 Euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre B 428 171 748, et sise 36 Boulevard de la République à Vaucresson (92420), ci-après désigné ANDIE.

Ce contrat a été sélectionné et est géré par : Toyota Assurances, 36 Boulevard de la République à Vaucresson (92420), succursale française de Toyota Insurance Management SE, société européenne de courtage d'assurance et de réassurance au capital de 165 000 Euros RCS Nanterre B 428 171 748, garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L530-1 et L530-2 du code des Assurances.

19.3.1. OBJET DE LA GARANTIE

Le présent contrat a pour but de garantir la perte financière subie par l'assuré et consécutive à la perte totale d'un des véhicules de la flotte assurée faisant l'objet d'un contrat de location.

19.3.2. EFFET DE LA GARANTIE ET DUREE

L'adhésion à l'assurance « Perte Financière » est subordonnée à la signature du contrat de location par le souscripteur et au règlement des primes correspondantes. La garantie prend effet le jour de la mise à disposition du ou des véhicules de la flotte assurée au titulaire du contrat de location.

La demande d'adhésion à l'assurance ne peut être postérieure à la date de signature du contrat. La garantie reste acquise jusqu'au terme du contrat de location du ou des véhicules de la flotte assurée, étant précisé que :

- s'il y a prorogation du contrat, la couverture du risque est elle aussi prorogée mais ne peut excéder 60 mois,
- s'il y a résiliation pour quelque cause que ce soit, la couverture du risque est résiliée à la même date.

19.3.3. DEFINITIONS

a). Assuré

Le souscripteur d'un contrat de location accordé par Toyota Fleet Mobility France SAS ou tout conducteur autorisé par le contrat d'assurance automobile.

b). Date de mise à disposition du véhicule

C'est la date figurant sur le Procès-Verbal de réception et de conformité.

c). Véhicules pouvant bénéficier de la garantie

Tout véhicule terrestre à moteur :

- 4 roues de 3T5 au plus pour autant que ce véhicule :
- soit immatriculé en France Métropolitaine (Corse incluse)
- soit acheté neuf,
- soit utilisé pour des déplacements privés ou professionnels en rapport avec l'activité de l'assuré.

Le véhicule ne pourra être utilisé par lui-même ou d'autres personnes pour des transports rémunérés de voyageurs (taxi, ambulance) ou de marchandises (coursier, messagerie rapide), même à titre occasionnel. De plus, il ne pourra être utilisé par des sociétés de « location sans chauffeur ».

d). Perte totale

Par perte totale on entend, la disparition ou la destruction complète d'un des véhicules de la flotte assurée :

Il y a disparition, si le véhicule volé est garanti auprès d'un assureur vol lorsque ce dernier a payé à l'assuré, la valeur de ce véhicule en fonction des clauses prévues dans son contrat.

Il y a destruction complète, lorsqu'à la suite de collision avec un autre véhicule, de choc avec un corps solide, fixe ou mobile, d'incendie, d'explosion ou de versement :

- le montant des réparations Toutes Taxes Comprises du véhicule concerné de la flotte assurée est supérieur au montant de la valeur Toutes Taxes Comprises du véhicule, cette valeur étant déterminée à dire d'expert.
- ou lorsqu'un assureur, compte tenu de la valeur de sauvetage, a considéré le véhicule concerné de la flotte assurée et a réglé ce véhicule en « perte totale »

19.3.4. ETENDUE DE LA GARANTIE

En cas de perte totale d'un des véhicules de la flotte assurée, ANDIE garantit le paiement du solde TTC du présent contrat de financement déduction faite du montant remboursé par l'assureur du véhicule de la flotte assurée concerné.

La garantie perte financière ne prend pas en charge :

- Les franchises à charge du LOCATAIRE au titre de son contrat d'assurance automobile,
- Les montants restant à charge du LOCATAIRE à la suite de l'application d'une sanction légale ou contractuelle appliquée par son assureur automobile,
- Si le LOCATAIRE n'a pas souscrit de garantie « dommages tous accidents », les frais d'expertise du véhicule assuré.

19.3.5. EXCLUSIONS

Sont seuls exclus de la garantie :

- a) Les sinistres survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation des pouvoirs publics, lorsque le souscripteur ou tout conducteur autorisé y participe en qualité de concurrent, d'organisateur ou de préposé de l'un d'eux.
- b) Les sinistres survenus lorsque l'un des véhicules de la flotte assurée transporte des matières inflammables, explosives, corrosives, comburantes qui auraient provoqué ou aggravé le sinistre ; toutefois, il ne sera pas tenu compte, pour l'application de cette

exclusion, des transports d'huile, d'essences minérales de produits similaires, dépassant pas 500kg ou 600 litres, y compris l'approvisionnement de carburant liquide ou gazeux nécessaire au moteur.

c) Les sinistres causés intentionnellement par l'Assuré.

d) Les sinistres ou l'aggravation des sinistres causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engage la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installations nucléaires.

e) Les sinistres occasionnés par la guerre étrangère ou civile.

f) Les sinistres à l'occasion desquels il est établi que le véhicule était conduit par une personne n'ayant pas l'âge requis ou ne pouvant justifier être titulaire de la licence de circulation ou du permis de conduire en état de validité (ni suspendu, ni périmé) exigé par les règlements publics en vigueur, même si le conducteur prend une leçon de conduite ou est assisté d'une personne titulaire du permis régulier. Toutefois, la garantie reste acquise à l'Assuré si à l'insu de celui-ci, le conducteur a eu son permis suspendu ou retiré, ou s'il se trouve périmé ou s'il est faux.

g) Les vols ou détériorations commis par les préposés de l'Assuré pendant leur service, sauf si une plainte a été déposée contre eux et à condition qu'elle ne soit pas retirée.

h) Les vols ou détériorations commis par des membres de la famille du souscripteur ou de tout conducteur autorisé vivant sous leur toit ou avec leur complicité.

i) Les sinistres en cas de mise en fourrière du véhicule (article L.25 et suivants du Code de la Route).

j) Les sinistres causés au véhicule par les marchandises ou objets transportés.

k) Les sinistres résultant d'opérations de chargement et de déchargement.

l) Les sinistres survenant alors que le conducteur du véhicule est sous l'emprise d'un état alcoolique, tel que défini à l'Article L.1 du Code de la Route ou de stupéfiants.

m) La garantie perte financière n'intervient pas lors d'un vol ou incendie si, au jour du sinistre, l'assuré ne possède pas d'assurance automobile personnelle le garantissant contre ces risques. Elle n'intervient pas non plus lorsque l'assureur automobile oppose une déchéance de garantie pour déclaration tardive ou fausse déclaration sur le risque ou le sinistre. La preuve des exclusions en incombe à l'assureur direct et/ou l'assureur Perte Financière.

19.3.6. PRIMES

Les primes sont prélevées avec les échéances du contrat de location et reversées au gestionnaire. Elles sont fixes pour toute la durée du contrat. Elles sont toutefois susceptibles d'être modifiées en cas de variation du taux des taxes auxquelles sont soumises les assurances.

L'assuré autorise expressément Toyota Fleet Mobility France SAS à prélever le montant des primes avec les échéances. Il donne mandat à Toyota Fleet Mobility France SAS de régler les primes pour son compte au gestionnaire.

Il lui donne aussi mandat d'encaisser éventuellement les indemnités et de donner quittance des sommes dues.

19.3.7. ETENDUE TERRITORIALE DE LA GARANTIE

La garantie s'exerce lorsque le sinistre survient dans l'un des pays figurant sur la carte internationale d'assurance automobile (carte verte).

19.3.8. DECLARATION DE SINISTRE

Le titulaire du contrat de location s'engage, sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) à faire connaître à Toyota Fleet Mobility France SAS, dès qu'il en a eu connaissance et au plus tard dans les 10 jours ouvrés, tout sinistre de nature à entraîner la garantie du présent contrat. Pour la constitution du dossier, l'Assuré s'engage en outre à fournir dans les plus brefs délais :

- une déclaration écrite indiquant la nature et les circonstances du sinistre, les nom et adresse du conducteur au moment du sinistre, la date de délivrance et le numéro du permis de conduire.
- un justificatif du montant du solde de la location, accompagné d'une photocopie de la carte grise,
- la photocopie de l'offre de location de son contrat d'assurance automobile,
- le document du règlement définitif du sinistre émis par son assureur,

- Le rapport d'expertise établi par l'expert de son assureur,
- s'il y a lieu, le rapport de gendarmerie ou le procès-verbal de dépôt de plainte original en cas de vol,

ANDIE se réserve par ailleurs le droit de réclamer tous autres documents jugés utiles afin d'apprécier le bien-fondé de la mise en jeu de la garantie. Tout refus de l'assuré de fournir les justificatifs exigés sera considéré comme une renonciation au bénéfice de la garantie.

Toute déclaration de sinistre comportant une réticence ou une fausse déclaration intentionnelle entraînera la déchéance du droit à l'assurance.

19.3.9. REGLEMENT DES INDEMNITES

Les indemnités dues au titre du présent contrat seront réglées à Toyota Fleet Mobility France SAS par le gestionnaire. Toutefois, elles pourront être réglées directement à l'assuré à sa demande, après accord express de Toyota Fleet Mobility France SAS. Elles seront affectées au remboursement du contrat de location accordé par Toyota Fleet Mobility France SAS. Pour la garantie vol, le règlement ne peut intervenir qu'après un délai de trente jours à compter du dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

19.3.10. SUBROGATION APRES PAIEMENT DES INDEMNITES

L'assureur est subrogé dans les termes de l'Article L.121-12 du Code des Assurances jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions de l'Assuré contre tout responsable du dommage.

19.3.11. PRESCRIPTION

Toute action née du présent contrat est prescrite pour deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions prévues à l'article L114-1 et L114-2 du Code des Assurances.

19.3.12. RECLAMATION

En cas de réclamation concernant la garantie, sa commercialisation ou le traitement de votre dossier, vous pouvez écrire à Aioi Nissay Dowa – Service Réclamations- 36, Boulevard de la République, 92423 Vaucresson Cedex.

Ce service s'engage à compter de la réception de votre réclamation, à vous en accuser réception dans un délai de 10 jours ouvrables sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 2 mois maximum à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par nos soins, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Assurance :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org>

19.4 PRESTATION PNEUMATIQUES

Description de la prestation

Lorsqu'elle a été souscrite par le LOCATAIRE la prestation optionnelle gestion des pneumatiques permet au LOCATAIRE, moyennant le versement en sus du loyer de base, selon les mêmes termes et modalités, d'une redevance indiquée dans l'offre de location (ou conditions particulières de location), la possibilité de choisir entre trois catégories de prestations pneumatiques (pneus été / pneus été-hiver* / pneus 4 saisons*) intégrant chacune le montage et l'équilibrage des pneumatiques.

*Les options pneus hiver et 4 saisons disponibles selon le modèle

Ces prestations devront obligatoirement être obtenues auprès du réseau de la marque du constructeur du véhicule.

Le type de prestations souscrit par le LOCATAIRE ainsi que le nombre de pneumatiques de rechange inclus dans le contrat de location figurent dans l'Offre de Location et les Conditions Particulières de location).

Modalités de mise en œuvre

Le remplacement des pneumatiques, ainsi que la permutation été-hiver des pneumatiques lorsque la prestation pneus été/hiver a été souscrite par le LOCATAIRE, sont effectués à l'initiative et sous la responsabilité du seul LOCATAIRE. Le gardiennage des pneumatiques déposés est également sous la responsabilité du LOCATAIRE.

Pour obtenir le remplacement des pneumatiques, ainsi que la permutation été-hiver des pneumatiques lorsque la prestation pneus été/hiver a été souscrite par le LOCATAIRE, ce dernier ou l'utilisateur du véhicule, se présente chez l'un des membres du réseau de fournisseurs agréés et se recommande du LOUEUR.

Le LOUEUR délivrera alors un accord pour chaque demande du LOCATAIRE prévu au contrat de location et donnant droit, selon le cas, à une enveloppe équivalente à celle de la première monte (mêmes indice de vitesse ou de charge, mêmes dimensions, etc.) ou encore à la permutation été-hiver des pneumatiques lorsque la prestation pneus été/hiver a été souscrite par le LOCATAIRE ; le démontage, le remontage et le rééquilibrage de la roue étant systématiquement inclus. Seule la première opération de dépose des pneus été et de pose des pneus hiver est incluse pour la prestation pneumatiques été/hiver. Les opérations suivantes de pose/dépose des pneumatiques été/hiver seront à la charge et sous la responsabilité du LOCATAIRE.

Etat des pneumatiques

Les remplacements de pneumatiques sont effectués sur l'initiative du LOCATAIRE (ou de l'utilisateur du véhicule) lorsque leur état d'usure le nécessite.

Les conséquences de toute nature résultant de l'usage du véhicule dont l'état des pneumatiques ne serait pas conforme à la réglementation en vigueur seront de la responsabilité pleine et entière du LOCATAIRE.

À la restitution du véhicule, chacun des pneumatiques, y compris la roue de secours, ne devra pas présenter une usure supérieure à cinquante pour cent (50%), et devra donc présenter en son centre des sculptures d'au moins 4,5 millimètres de profondeur.

19.5 PRESTATION VEHICULE DE REMPLACEMENT

La prestation optionnelle véhicule de remplacement, dès lors qu'elle a été souscrite par le LOCATAIRE, permet au LOCATAIRE de disposer temporairement d'un véhicule de remplacement dans certains cas d'immobilisation du véhicule loué définis en Annexe 1. La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

Modalités de mise en œuvre

La demande de réservation doit être faite par téléphone auprès de la société Allianz Partners France qui effectuera la réservation pour le compte du LOCATAIRE auprès de ses fournisseurs agréés.

Dans tous les cas, au-delà de la durée de fourniture du véhicule de remplacement souscrite par le LOCATAIRE et figurant dans l'offre de location et en Annexe 1, la fourniture du véhicule de remplacement sera automatiquement prolongée jusqu'à restitution du véhicule par le LOCATAIRE lui-même. Ce dépassement donnera lieu à une refacturation du LOCATAIRE selon les conditions « véhicule de remplacement hors forfait » en vigueur au moment des consommations.

Le LOUEUR refacturera alors au LOCATAIRE le montant de la location du véhicule de remplacement dépassant la durée contractuellement prévue dans l'offre de location et en Annexe 1. Le LOCATAIRE s'engage à respecter les règles de fonctionnement décrites ci-dessous. Allianz Partners France s'engage pour sa part à régler directement le fournisseur sous réserve du respect par le LOCATAIRE des règles de fonctionnement décrites ci-dessous et en Annexe 1 et à refacturer le LOUEUR du montant de la location du véhicule de remplacement dépassant la durée contractuellement prévue dans l'annexe 1. Toute demande non contractuelle de la part du LOCATAIRE fera l'objet d'une facturation particulière.

Formule Véhicule de remplacement :

Ce forfait prévoit la fourniture d'un véhicule de remplacement moyennant une redevance forfaitaire incluse dans l'échéance.

La catégorie du véhicule ainsi que la durée de mise à disposition contractuelle du véhicule de remplacement, sont mentionnés dans l'offre de location et en Annexe 1.

Conditions de fourniture

Lorsque le véhicule loué est immobilisé par suite de la survenance d'un des événements suivants :

- Indisponibilité du véhiculé loué supérieur à 4 heures : mise à disposition du véhicule de remplacement de catégorie équivalente pour une durée 4 jours. Le remorquage doit avoir été organisé par Allianz Assistance sauf contraintes réglementaires, par exemple sur autoroutes, périphériques ou rocares, panne mécanique nécessitant au moins deux heures de main-d'œuvre (selon barème constructeur) pour le véhicule loué sur les forfaits 10/15/30).
- Accident, incendie nécessitant au moins deux heures de main d'œuvre (selon barème constructeur) pour le véhicule loué sur les forfaits 10/15/30).
Les révisions, qui sont des opérations d'entretien courantes du véhicule et non des pannes mécaniques, ne donnent pas droit à cette prestation.
- Vol, vandalisme et incendie

Dans tous les cas, la prise en charge de la location par le LOUEUR est subordonnée à la fourniture, par le LOCATAIRE, de tout document justifiant de l'immobilisation du véhicule loué.

Durée de la fourniture

La fourniture du véhicule de remplacement inclus au forfait est subordonnée au fait que le véhicule loué soit considéré comme immobilisé, la durée de remplacement ne peut, en conséquence, excéder cette durée d'immobilisation, sans toutefois dépasser les limites fixées dans l'offre de location et en Annexe 1.

Les différentes catégories de forfaits

Le LOCATAIRE choisit librement de souscrire ou non à l'un des deux forfaits dont la différence réside dans le nombre de jours mis à disposition du LOCATAIRE et figurant dans l'offre de location et en Annexe 1, la dénomination du forfait figurant également dans l'offre de location sous le vocable suivant :

Forfait (10/15/30) : 10 jours de prise en charge maximum en cas de panne, 15 jours en cas de sinistre ou incendie, 30 jours en cas de vol. Dans le cadre de la prestation véhicule de remplacement au forfait le LOUEUR prendra en charge la location d'un véhicule de catégorie contractuelle prévue dans l'offre de location muni d'un équipement standard, les assurances réduction de franchise CDW (dommages) et TPC (vol) et PAI (assurance et assistance conducteur et passagers) 300 kilomètres par journée de location.

Exclusions

Dans le cadre de la prestation véhicule de remplacement sont exclus de la prestation et à ce titre ne sont jamais supportés par le LOUEUR et restent donc à la charge du LOCATAIRE :

- le montant des réparations de carrosserie sous la franchise, ou hors franchise en cas de chocs sur les parties basses ou hautes du véhicule loué (cf. Conditions Générales des LOUEURS Courte durée)
- la taxe d'aéroport,
- le coût des équipements particuliers,
- les suppléments : conducteur additionnel ou jeune conducteur,
- les frais de livraison et de reprise,
- le coût des kilomètres supplémentaires,
- les frais d'abandon extérieurs,
- les frais de carburant et de service pour carburant.

19.6 PRESTATION GESTION DU CARBURANT

Description de la prestation gestion du carburant

Lorsque la prestation optionnelle gestion du carburant a été souscrite par le LOCATAIRE, le LOUEUR met à la disposition du LOCATAIRE une ou plusieurs cartes carburant permettant à son porteur d'effectuer sans débours immédiat les enlèvements dans les réseaux agréés des compagnies pétrolières sélectionnées ou d'obtenir toute autre prestation autorisée par la(les) carte(s).

Pour chaque véhicule, la mention de la souscription de la prestation gestion du carburant figure dans Conditions Particulières ainsi que selon le pétrolier, soit le montant des frais de gestion, soit la provision carburant correspondante.

Chaque véhicule est doté d'une carte spécifique au pétrolier choisi par le LOCATAIRE.

Conditions d'utilisation de la carte carburant

Elles figurent sur le bulletin d'adhésion ainsi que les Conditions générales du Pétrolier qui seront signés par le Locataire

Pour chaque opération, le LOCATAIRE ou l'utilisateur du véhicule, doit présenter la carte et composer un numéro de code confidentiel qui lui est strictement personnel. Le LOCATAIRE s'engage à prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité d'utilisation de la carte et du code confidentiel y afférant.

Le LOCATAIRE est responsable de la garde et de l'utilisation de la carte carburant qui lui est remise. Le code confidentiel ne doit être ni divulgué ni inscrit sur la carte ou sur tout autre document que l'utilisateur transporte avec la carte, en particulier si celui-ci risque d'être perdu ou volé ou reproduit en même temps que la carte.

Aucun enlèvement ne pouvant être effectué sans la composition du code confidentiel de la carte carburant, le LOCATAIRE restera, en tout état de cause, redevable auprès du LOUEUR du règlement de toutes opérations effectuées au moyen de la carte.

En cas de perte ou de vol de la carte, le LOCATAIRE s'engage à en aviser le LOUEUR dans les vingt-quatre (24) heures par lettre recommandée avec accusé de réception et à y joindre une copie du récépissé de la déclaration auprès des autorités de police compétentes. Le LOCATAIRE reste financièrement responsable de tous les enlèvements effectués jusqu'à trois (3) jours ouvrés après la date à laquelle le LOUEUR aura été informé par courrier recommandé avec accusé de réception de la perte ou du vol de la carte.

Une carte signalée perdue ou volée ne doit jamais être réutilisée dans le cas où elle serait retrouvée, mais doit être adressée, après avoir été découpée, au LOUEUR pour annulation.

La durée de validité de la carte est limitée dans le temps. Chaque carte, sous réserve qu'elle ait été effectivement utilisée par le LOCATAIRE dans les six (6) mois précédents, est automatiquement renouvelée et envoyée au LOCATAIRE sans aucun frais pour ce dernier (à l'exception toutefois des cartes à service paramétrable).

La carte demeure la propriété du pétrolier et doit être restituée au LOUEUR à sa première demande, par courrier recommandé avec accusé de réception, préalablement découpée afin d'éviter tout risque d'utilisation frauduleuse.

En tout état de cause, à la restitution du véhicule les cartes préalablement découpées doivent être restituées par courrier recommandé au LOUEUR avec tous les documents de bord, à défaut la responsabilité financière du LOCATAIRE quant aux opérations réalisées au moyen de ces cartes restera engagée.

En cas de perte ou de vol d'une carte pétrolière, et uniquement dans ces cas, le LOUEUR ou le LOCATAIRE, selon le pétrolier, demandera l'opposition de la carte auprès du pétrolier. En effet, la mise en opposition d'une carte pétrolière ne peut concerner que ces deux cas de figure (vol ou perte de la carte).

Toutefois, au cas où le service contentieux du LOUEUR serait saisi, le LOUEUR se réserve le droit de demander la mise en opposition des cartes carburant.

Modalités de facturation

Transfert

En cas de transfert du véhicule vers une autre entité juridique (filiale du LOCATAIRE ou autre société) préalablement et expressément accepté par le LOUEUR, une nouvelle carte carburant est mise à disposition du nouveau LOCATAIRE.

En tout état de cause, l'ancienne carte carburant affectée au véhicule doit être restituée préalablement découpée, par courrier recommandé avec accusé de réception, au LOUEUR, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date effective du transfert accepté par le LOUEUR.

A défaut de restitution de la carte carburant préalablement découpée au LOUEUR, la responsabilité financière du LOCATAIRE initial reste engagée.

Suppression de la prestation gestion du carburant

En cas de résiliation des accords conclus entre le LOUEUR et la compagnie pétrolière, le LOUEUR se réserve la possibilité de supprimer purement et simplement la prestation gestion du carburant ou de changer de pétrolier sans que cela ne puisse constituer pour le LOCATAIRE une cause de résiliation du contrat de location en cours ni de versement d'une quelconque indemnité.

Si une telle éventualité survenait et en fonction de l'option finalement retenue par le LOUEUR, il pourrait être procédé aux ajustements ou remboursements de provision carburant nécessaires.

Annexes aux Conditions Générales de location

ANNEXE 1 : CONVENTION D'ASSISTANCE C56F – TOYOTA VEHICULES UTILITAIRES

Besoin d'assistance ?

Contactez-nous :

au 01 49 93 73 66 (appel non surtaxé)

depuis l'étranger 00 33 (1) 49 93 73 66

Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

accessibles 24h/24 et 7j/7,

sauf mention contraire dans la convention

Veillez nous indiquer :

Le nom et le numéro du contrat souscrit

Les nom et prénom du Bénéficiaire

L'adresse exacte du Bénéficiaire

Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite par TOYOTA FLEET MOBILITY auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €

479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2, rue Fragonard – 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS

SAS au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Bobigny

Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

Ci-après désignée sous le nom commercial « **Allianz Assistance** »

1. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties de la présente convention varient selon les prestations :

- Les prestations décrites à l'article **5.1 « ASSISTANCE ROUTIERE »** sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :
 - Accident de la circulation,
 - Incendie,
 - Panne,
 - Tentative de vol ou vandalisme,
 - Insuffisance, gel ou erreur de carburant,
 - Vol, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du Véhicule,
 - Survenance d'Intempéries

- Les prestations décrites à l'article **5.2 « ASSISTANCE AUX PERSONNES »** sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec le Véhicule, de l'évènement suivant :
 - Accident corporel
 - Maladie

2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

FORMULE DE BASE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Télédiagnostic	<ul style="list-style-type: none"> • illimité 	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestation rendue par téléphone exclusivement.
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels 	Remorquage vers le Réparateur Agréé TOYOTA le plus proche du lieu de l'évènement garanti.
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> • 4 jours de Véhicule de remplacement de catégorie équivalente 	Véhicule de remplacement uniquement si l'indisponibilité du Véhicule > à 4 heures. Le remorquage doit avoir été organisé par Allianz Assistance sauf contraintes réglementaires, par exemple sur autoroutes, périphériques ou rocades.
Taxi de liaison	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels par trajet 	Limité à 2 trajets par évènement garanti.
Hébergement des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • 150 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives 	Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée. Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».
Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple 	Véhicule immobilisé plus de 24 heures et/ou nécessitant plus de 4 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures. Non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Récupération du Véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> Transport aller-simple 	<p>Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire. Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou poursuite du voyage » a été mise en place.</p>
Stage volontaire de récupération de points	<ul style="list-style-type: none"> Frais réels 	<p>Perte de points postérieure à la souscription du contrat de location. Permis affecté d'au moins 1 point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points. Sous réserve des conditions légales. Franchise applicable de 50€ TTC et prestation limitée à 1 fois pour toute la durée du contrat de location.</p>
Taxi Joker	<ul style="list-style-type: none"> Frais réels 	<p>Lorsque le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité. Limité à 2 trajets par période annuelle de garantie.</p>
Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur pour ramener le Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> Coût de l'intervention organisée par Allianz Assistance 	<p>Suite à la survenance d'un événement garanti, l'indisponibilité du Bénéficiaire empêchant le retour dans les conditions initialement prévues des autres personnes voyageant dans le Véhicule. Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.</p>

FORMULE 1 (EN OPTION)

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> 5 jours de Véhicule de remplacement de catégorie équivalente. 	Si Formule 1 souscrite et quel que soit l'évènement garanti.

FORMULE 2 (EN OPTION)

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Véhicule de remplacement	<p>Véhicule de remplacement de catégorie équivalente :</p> <ul style="list-style-type: none"> 10 jours en cas de Panne 15 jours en cas d'Accident, de Tentative de vol ou vandalisme, 30 jours en cas de Vol ou d'Incendie. 	<p>Si Formule 2 souscrite et seulement en cas d'un des événements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Panne, - Accident, - Tentative de vol ou vandalisme, - Vol, - Incendie.

3. VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance automobile (carte verte), à l'exception des Pays non couverts.

Les prestations « Taxi Joker », « Stage volontaire de récupération de points » ou les prestations organisées en cas d'évènement « Intempéries » sont valables uniquement en France métropolitaine.

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de l'accord liant TOYOTA FLEET MOBILITY et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

ACCIDENT DE LA CIRCULATION

Toute atteinte au Véhicule, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité.

ACCIDENT CORPOREL

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

BENEFICIAIRE

toute personne physique ou tout représentant d'une société (personne morale) ayant conclu un contrat de location longue durée d'une période allant de 12 à 60 mois avec la Société Contractante à titre onéreux ou gracieux. Sont assimilés aux locataires, toute personne dirigeante ou salariée de la Société Contractante située en France métropolitaine.

CHAUFFEUR

Prestataire de Allianz Assistance ayant pour mission de réacheminer le Véhicule.

L'envoi d'un Chauffeur n'est possible que si le Véhicule est en parfait état de marche, répond aux législations nationales et internationales applicables et est en conformité avec les normes du contrôle technique obligatoire. La responsabilité de Allianz Assistance ne pourra être recherchée dans le cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule.

CREVAISON

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'évènement.

DOMICILE

Lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

ETRANGER

Tout pays, à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

FRANCE

France métropolitaine exclusivement, où se situe le Domicile ou le Lieu de travail.

HEBERGEMENT

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), **à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.**

IMMOBILISATION DU VEHICULE – VEHICULE IMMOBILISE

Tout événement garanti rendant techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route ou dans les conditions du figurant au manuel de conduite et d'entretien recommandé fourni par le constructeur automobile (affichage d'un voyant au tableau de bord du Véhicule). Cette défaillance aura pour effet de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié pour y effectuer les réparations requises.

INTEMPERIES

Tout événement climatique ou résultant d'un événement climatique, tel que la tempête, la foudre, le feu de forêt lié à de fortes chaleurs, la grêle, l'inondation, la coulée de boue, l'avalanche, l'action du poids de la neige tombée directement sur le Véhicule, qui endommage celui-ci et entraîne son Immobilisation.

L'événement doit avoir touché la commune où se trouve le Véhicule, avec une intensité telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre d'autres véhicules dans ladite commune ou les communes avoisinantes.

Les cyclones et ouragans sont assimilés à des tempêtes.

Sont exclus l'action de la neige non tombée directement sur le Véhicule et le gel.

LIEU DE TRAVAIL

Endroit où s'effectue l'activité professionnelle du Bénéficiaire et devant se situer en France.

MALADIE

Altération subite de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

MEMBRE DE LA FAMILLE

Conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire.

PANNE

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, ayant pour effet une Immobilisation immédiate du Véhicule.

PASSAGER

Toute personne domiciliée en France se déplaçant dans le Véhicule lors de la survenance d'un événement garanti, soit à titre gratuit soit en ayant participé aux frais de route (covoiturage).

Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs et toute personne transportée dans le Véhicule lorsque ce dernier est mis en location entre particuliers (autopartage).

PAYS NON COUVERTS

Corée du Nord. La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

PRESTATAIRE

Prestataire de services professionnel référencé par Allianz Assistance.

TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2nde classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- taxi (pour toute distance inférieure à 151 km).

VEHICULE

Véhicule utilitaire (VU) neuf de marque Toyota ayant fait l'objet d'un contrat de location longue durée auprès du réseau Toyota France pour une période allant de 12 à 60 mois et :

- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France,
- **non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises.**

VEHICULE DE REMPLACEMENT

Véhicule de location à retirer et à restituer dans la même agence.

La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Allianz Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), **sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.**

Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du Véhicule de remplacement restent à la charge du Bénéficiaire.

TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME

Toute effraction ou dégradation du Véhicule ayant pour effet d'empêcher une conduite dite « sécurisée » ou d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié, pour y effectuer les réparations requises.

VOL

Soustraction frauduleuse du Véhicule, avec ou sans effraction, avec ou sans agression.

Préalablement à toute demande d'assistance, une déclaration de vol dans les 24 heures à compter du jour où il en a eu connaissance doit être faite par le Bénéficiaire assuré auprès des autorités locales compétentes et une copie de cette déclaration doit être adressée à Allianz Assistance.

5. PRESTATIONS

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Allianz Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations.

5.1 ASSISTANCE AUX VEHICULES

Sur simple appel téléphonique, Allianz Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

Télédiagnostic

En cas de Suspicion de panne, un technicien automobile de Allianz Assistance :

- o établit un diagnostic à distance,
- o indique la conduite à tenir, compte tenu des éléments communiqués.

Dépannage sur place ou remorquage par un Prestataire du Véhicule immobilisé ou retrouvé.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.

Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

Véhicule de remplacement

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement. La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule est réparé.

Taxi de liaison pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, ou le garage où se trouve le Véhicule réparé.

Hébergement des Bénéficiaires dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé.

Prestation non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».

Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires

Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagés pour le retour au Domicile du Bénéficiaire.

Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, Allianz Assistance prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » indiqué à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Si le Bénéficiaire opte pour la poursuite du voyage, le retour au Domicile ne sera pas pris en charge.

Prestations non cumulables avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».

Récupération du Véhicule réparé

Transfert (Transport aller-simple) au choix, soit au départ du Domicile soit du Lieu de travail du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé.

Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.

Stage volontaire de récupération de points effectué auprès d'un organisme agréé par les pouvoirs publics sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- Le Bénéficiaire a perdu des points suite une infraction postérieure à la date d'effet du contrat de location souscrit ;
- Le permis de conduire du Bénéficiaire, tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduire, est affecté au moment du stage, d'au moins 1 (un) point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points (s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire) ;
- Le Bénéficiaire n'a pas suivi de stage de récupération de points au cours de l'année écoulée.

Ce stage ne permet pas l'obtention d'un nouveau permis si le capital de points est nul.

Ne sont pas pris en charge, les stages à caractère obligatoire (imposés dans le cadre du permis probatoire ou par une décision judiciaire), les stages réalisés en alternative aux poursuites judiciaires réalisés en exécution d'une composition pénale et les stages en peine complémentaire (ou en obligation imposée dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve).

Conditions d'annulation des stages

Le stage, peut être annulé à la demande du Bénéficiaire, jusqu'à 7 (sept) jours calendaires avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans aucune justification particulière.

Allianz Assistance se réserve le droit de facturer au Bénéficiaire :

- *des frais d'annulation facturés par le Prestataire si la demande d'annulation survient entre le 7ème jour et le 2ème jour qui précède la date de début du stage,*
- *la totalité du coût du stage si la demande d'annulation survient entre le 2ème jour et la date de début du stage.*

En outre, le Bénéficiaire perd son droit au service.

Aucun frais ne sera facturé par Allianz Assistance, sur présentation d'un justificatif, dans les cas suivants :

- *décès d'un Membre de la famille ;*
- *hospitalisation du Bénéficiaire, ou son immobilisation à Domicile prescrite par un médecin ;*
- *survenance d'un cas de force majeure tel que guerre civile ou étrangère, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.*

Après 2 (deux) annulations de stages, Allianz Assistance se réserve le droit de refuser l'organisation et la prise en charge d'un nouveau stage.

Taxi Joker

Mise en place d'un taxi pour le retour au Domicile.

5.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

Sur simple appel téléphonique, Allianz Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », la prestation ci-après :

Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur (Transport aller-simple) sur le lieu de l'évènement pour ramener le Véhicule et les personnes restées sur place lorsqu'aucune d'entre-elles n'est en mesure de conduire le Véhicule.

Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule ne sont pas pris en charge. Le nombre de personnes destinataires de ces prestations est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.

6. RESPONSABILITE

Allianz Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Allianz Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Allianz Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Allianz Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Allianz Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

7. EXCLUSIONS GENERALES

7.1 EXCLUSION GENERALES

Outre les exclusions prévues à la Convention, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :

- les frais engagés sans l'accord préalable de Allianz Assistance ;
- le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les conséquences de :
 - o la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;
 - o la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de médicaments, drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
 - o la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- les événements survenus lors de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AU VEHICULE

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables* ;
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule après la première intervention de Allianz Assistance ;
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier ;
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- les chargements du Véhicule et des attelages.

* On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du Code de la voirie routière.

7.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

les conséquences :

- de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
 - de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
 - des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
 - des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.

8. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance **sont prescrites par deux ans** à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° 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 la 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 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.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

- Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. ».

- Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

9. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Allianz Assistance le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse Fragonard Assurances ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

10 COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Allianz Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Allianz Assistance à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

11 PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

12 AUTORITÉ DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - www.acpr.banque-france.fr.

13 LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
<ul style="list-style-type: none"> Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> Pour la gestion du recouvrement de créances 	<ul style="list-style-type: none"> Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre. 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **TOYOTA FLEET MOBILITY**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne

procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

ANNEXE 2 : CONVENTION D'ASSISTANCE C56G – TOYOTA VEHICULES PARTICULIERS

Besoin d'assistance ?

► **Contactez-nous :**

- au 01 49 93 73 66 (appel non surtaxé)
- depuis l'étranger 00 33 (1) 49 93 73 66
- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>
accessibles 24h/24 et 7j/7,

sauf mention contraire dans la convention

sauf mention contraire dans la convention

► **Veillez nous indiquer :**

- Le nom et le numéro du contrat souscrit
- Les nom et prénom du Bénéficiaire
- L'adresse exacte du Bénéficiaire
- Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite par TOYOTA FLEET MOBILITY auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €
479 065 351 RCS Paris
Siège social : 2, rue Fragonard – 75017 Paris
Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS

SAS au capital de 7 584 076,86 €
490 381 753 RCS Bobigny
Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

Ci-après désignée sous le nom commercial « **Allianz Assistance** »

1. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties de la présente convention varient selon les prestations :

- Les prestations décrites à l'article **5.1 « ASSISTANCE ROUTIERE »** sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :
 - Accident de la circulation,
 - Incendie,
 - Panne,
 - Tentative de vol ou vandalisme,
 - Insuffisance, gel ou erreur de carburant,
 - vol, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du Véhicule,
 - survenance d'Intempéries

- Les prestations décrites à l'article **5.2 « ASSISTANCE AUX PERSONNES »** sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec le Véhicule, de l'évènement suivant :
 - Accident corporel
 - Maladie

2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

FORMULE DE BASE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Télédiagnostic	<ul style="list-style-type: none"> • illimité 	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestation rendue par téléphone exclusivement.
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels 	Remorquage vers le Réparateur Agréé TOYOTA le plus proche du lieu de l'évènement garanti.
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> • 4 jours de Véhicule de remplacement de catégorie équivalente 	Véhicule de remplacement uniquement si l'indisponibilité du Véhicule > à 4 heures. Le remorquage doit avoir été organisé par Allianz Assistance sauf contraintes réglementaires, par exemple sur autoroutes périphériques ou rocades.
Taxi de liaison	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels par trajet 	Limité à 2 trajets par évènement garanti.
Hébergement des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • 150 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives 	Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée. Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».
Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple 	Véhicule immobilisé plus de 24 heures et/ou et nécessitant plus de 4 heures de main d'œuvre ou si Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures. Non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Récupération du Véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> Transport aller-simple 	<p>Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire. Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou poursuite du voyage » a été mise en place.</p>
Stage volontaire de récupération de points	<ul style="list-style-type: none"> Frais réels 	<p>Perte de points postérieure à la souscription du contrat de location. Permis affecté d'au moins 1 point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points. Sous réserve des conditions légales. Franchise applicable de 50€ TTC et prestation limitée à 1 fois pour toute la durée du contrat de location.</p>
Taxi Joker	<ul style="list-style-type: none"> Frais réels 	<p>Lorsque le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité. Limité à 2 trajets par période annuelle de garantie.</p>
Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur pour ramener le Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> Coût de l'intervention organisée par Allianz Assistance 	<p>Suite à la survenance d'un événement garanti, l'indisponibilité du Bénéficiaire empêchant le retour dans les conditions initialement prévues des autres personnes voyageant dans le Véhicule. Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.</p>

FORMULE 1 (EN OPTION)

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> 5 jours de Véhicule de remplacement de catégorie équivalente. 	Si Formule 1 souscrite et quel que soit l'évènement garanti.

FORMULE 2 (EN OPTION)

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Véhicule de remplacement	<p>Véhicule de remplacement de catégorie équivalente :</p> <ul style="list-style-type: none"> 10 jours en cas de Panne 15 jours en cas d'Accident, de Tentative de vol ou vandalisme, 30 jours en cas de Vol ou d'Incendie. 	<p>Si Formule 2 souscrite et seulement en cas d'un des événements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Panne, - Accident, - Tentative de vol ou vandalisme, - Vol, - Incendie.

3. VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance automobile (carte verte), à l'exception des Pays non couverts.

Les prestations « Taxi Joker », « Stage volontaire de récupération de points » ou les prestations organisées en cas d'évènement « Intempéries » sont valables uniquement en France métropolitaine.

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de l'accord liant TOYOTA FLEET MOBILITY et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

ACCIDENT DE LA CIRCULATION

Toute atteinte au Véhicule, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité.

ACCIDENT CORPOREL

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

BENEFICIAIRE

toute personne physique ou tout représentant d'une société (personne morale) ayant conclu un contrat de location longue durée d'une période allant de 12 à 60 mois avec la Société Contractante à titre onéreux ou gracieux. Sont assimilés aux locataires, toute personne dirigeante ou salariée de la Société Contractante située en France métropolitaine.

CHAUFFEUR

Prestataire de Allianz Assistance ayant pour mission de réacheminer le Véhicule.

L'envoi d'un Chauffeur n'est possible que si le Véhicule est en parfait état de marche, répond aux législations nationales et internationales applicables et est en conformité avec les normes du contrôle technique obligatoire. La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule.

CREVAISON

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'évènement.

DOMICILE

Lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

ETRANGER

Tout pays, à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

FRANCE

France métropolitaine exclusivement, où se situe le Domicile ou le Lieu de travail.

HEBERGEMENT

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.

IMMOBILISATION DU VEHICULE – VEHICULE IMMOBILISE

Tout événement garanti rendant techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route ou dans les conditions du figurant au manuel de conduite et d'entretien recommandé fourni par le constructeur automobile (affichage d'un voyant au tableau de bord du Véhicule). Cette défaillance aura pour effet de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié pour y effectuer les réparations requises.

INTEMPERIES

Tout événement climatique ou résultant d'un événement climatique, tel que la tempête, la foudre, le feu de forêt lié à de fortes chaleurs, la grêle, l'inondation, la coulée de boue, l'avalanche, l'action du poids de la neige tombée directement sur le Véhicule, qui endommage celui-ci et entraîne son Immobilisation.

L'événement doit avoir touché la commune où se trouve le Véhicule, avec une intensité telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre d'autres véhicules dans ladite commune ou les communes avoisinantes.

Les cyclones et ouragans sont assimilés à des tempêtes.

Sont exclus l'action de la neige non tombée directement sur le Véhicule et le gel.

LIEU DE TRAVAIL

Endroit où s'effectue l'activité professionnelle du Bénéficiaire et devant se situer en France.

MALADIE

Altération subite de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

MEMBRE DE LA FAMILLE

Conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire.

PANNE

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, ayant pour effet une Immobilisation immédiate du Véhicule.

PASSAGER

Toute personne domiciliée en France se déplaçant dans le Véhicule lors de la survenance d'un événement garanti, soit à titre gratuit soit en ayant participé aux frais de route (covoiturage).

Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs et toute personne transportée dans le Véhicule lorsque ce dernier est mis en location entre particuliers (autopartage).

PAYS NON COUVERTS

Corée du Nord. La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

PRESTATAIRE

Prestataire de services professionnel référencé par Allianz Assistance.

TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2^{de} classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- taxi (pour toute distance inférieure à 151 km).

VEHICULE

Véhicule particulier (VP) neuf de marque Toyota ayant fait l'objet d'un contrat de location longue durée auprès du réseau Toyota France pour une période allant de 12 à 60 mois et :

- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France,
- **non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises.**

VEHICULE DE REMPLACEMENT

Véhicule de location à retirer et à restituer dans la même agence.

La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Allianz Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), **sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.**

Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du Véhicule de remplacement restent à la charge du Bénéficiaire.

TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME

Toute effraction ou dégradation du Véhicule ayant pour effet d'empêcher une conduite dite « sécurisée » ou d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié, pour y effectuer les réparations requises.

VOL

Soustraction frauduleuse du Véhicule, avec ou sans effraction, avec ou sans agression.

Préalablement à toute demande d'assistance, une déclaration de vol dans les 24 heures à compter du jour où il en a eu connaissance doit être faite par le Bénéficiaire assuré auprès des autorités locales compétentes et une copie de cette déclaration doit être adressée à Allianz Assistance.

5. PRESTATIONS

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Allianz Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations.

5.1 ASSISTANCE AUX VEHICULES

Sur simple appel téléphonique, Allianz Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

Télédiagnostic

En cas de Suspicion de panne, un technicien automobile de Allianz Assistance :

- o établit un diagnostic à distance,
- o indique la conduite à tenir, compte tenu des éléments communiqués.

Dépannage sur place ou remorquage par un Prestataire du Véhicule immobilisé ou retrouvé.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.

Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

Véhicule de remplacement

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement. La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule est réparé.

Taxi de liaison pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, ou le garage où se trouve le Véhicule réparé.

Hébergement des Bénéficiaires dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé.

Prestation non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».

Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires

Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagés pour le retour au Domicile du Bénéficiaire.

Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, Allianz Assistance prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » indiqué à l'article 2 « **RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE** ».

Si le Bénéficiaire opte pour la poursuite du voyage, le retour au Domicile ne sera pas pris en charge.

Prestations non cumulables avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».

Récupération du Véhicule réparé

Transfert (Transport aller-simple) au choix, soit au départ du Domicile soit du Lieu de travail du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé.

Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.

Stage volontaire de récupération de points effectué auprès d'un organisme agréé par les pouvoirs publics sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- Le Bénéficiaire a perdu des points suite une infraction postérieure à la date d'effet du contrat de location souscrit ;
- Le permis de conduire du Bénéficiaire, tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduire, est affecté au moment du stage, d'au moins 1 (un) point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points (s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire) ;
- Le Bénéficiaire n'a pas suivi de stage de récupération de points au cours de l'année écoulée.

Ce stage ne permet pas l'obtention d'un nouveau permis si le capital de points est nul.

Ne sont pas pris en charge, les stages à caractère obligatoire (imposés dans le cadre du permis probatoire ou par une décision judiciaire), les stages réalisés en alternative aux poursuites judiciaires réalisés en exécution d'une composition pénale et les stages en peine complémentaire (ou en obligation imposée dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve).

Conditions d'annulation des stages

Le stage, peut être annulé à la demande du Bénéficiaire, jusqu'à 7 (sept) jours calendaires avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans aucune justification particulière.

Allianz Assistance se réserve le droit de facturer au Bénéficiaire :

- *des frais d'annulation facturés par le Prestataire si la demande d'annulation survient entre le 7ème jour et le 2ème jour qui précède la date de début du stage,*
- *la totalité du coût du stage si la demande d'annulation survient entre le 2ème jour et la date de début du stage.*

En outre, le Bénéficiaire perd son droit au service.

Aucun frais ne sera facturé par Allianz Assistance, sur présentation d'un justificatif, dans les cas suivants :

- *décès d'un Membre de la famille ;*
- *hospitalisation du Bénéficiaire, ou son immobilisation à Domicile prescrite par un médecin ;*
- *survenance d'un cas de force majeure tel que guerre civile ou étrangère, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.*

Après 2 (deux) annulations de stages, Allianz Assistance se réserve le droit de refuser l'organisation et la prise en charge d'un nouveau stage.

Taxi Joker

Mise en place d'un taxi pour le retour au Domicile.

5.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

Sur simple appel téléphonique, Allianz Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », la prestation ci-après :

Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur (Transport aller-simple) sur le lieu de l'évènement pour ramener le Véhicule et les personnes restées sur place lorsqu'aucune d'entre-elles n'est en mesure de conduire le Véhicule.

Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule ne sont pas pris en charge. Le nombre de personnes destinataires de ces prestations est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.

6. RESPONSABILITE

Allianz Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Allianz Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Allianz Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Allianz Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Allianz Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

7. EXCLUSIONS GENERALES

7.1 EXCLUSION GENERALES

Outre les exclusions prévues à la Convention, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :

- 8 les frais engagés sans l'accord préalable de Allianz Assistance ;
- 9 le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- 10 les frais non justifiés par des documents originaux ;
- 11 les conséquences :
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - de l'exposition à des agents incapacitants,
 - de l'exposition à des agents radioactifs,
 - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- 12 les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- 13 les conséquences de :
 - la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;

- la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de médicaments, drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
 - la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 14 les événements survenus lors de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AU VEHICULE

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables* ;
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule après la première intervention de Allianz Assistance ;
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier ;
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- les chargements du Véhicule et des attelages.

* On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du Code de la voirie routière.

7.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

les conséquences :

- de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
 - de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
 - des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
 - des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.

8. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance **sont prescrites par deux ans** à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° 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 la 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 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.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

- Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. ».

- Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

9. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Allianz Assistance le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse Fragonard Assurances ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA
TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

10 COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Allianz Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Allianz Assistance à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

11 PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

12 AUTORITÉ DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - www.acpr.banque-france.fr.

13 LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
<ul style="list-style-type: none"> Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> Pour la gestion du recouvrement de créances 	<ul style="list-style-type: none"> Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre. 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **TOYOTA FLEET MOBILITY**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

ANNEXE 3 : CONVENTION D'ASSISTANCE C56H – LEXUS VEHICULES PARTICULIERS

Besoin d'assistance ?

► **Contactez-nous :**

- au 01 49 93 73 66 (appel non surtaxé)
- depuis l'étranger 00 33 (1) 49 93 73 66
- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr>

accessibles 24h/24 et 7j/7,

sauf mention contraire dans la convention

► **Veillez nous indiquer :**

- Le nom et le numéro du contrat souscrit
- Les nom et prénom du Bénéficiaire
- L'adresse exacte du Bénéficiaire
- Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite par TOYOTA FLEET MOBILITY auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €

479 065 351 RCS Paris

Siège social : 2, rue Fragonard – 75017 Paris

Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS

SAS au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Bobigny

Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

Ci-après désignée sous le nom commercial « **Allianz Assistance** »

1. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties de la présente convention varient selon les prestations :

- Les prestations décrites à l'article **5.1 « ASSISTANCE ROUTIERE »** sont délivrées en cas de Vol ou d'Immobilisation du Véhicule. L'Immobilisation doit être consécutive à la survenance d'un des événements suivants :
 - Accident de la circulation,
 - Incendie,
 - Panne,
 - Tentative de vol ou vandalisme,
 - Insuffisance, gel ou erreur de carburant,
 - vol, perte, casse, dysfonctionnement ou enfermement des clés ou de la carte de démarrage du Véhicule,
 - survenance d'Intempéries

- Les prestations décrites à l'article **5.2 « ASSISTANCE AUX PERSONNES »** sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement effectué avec le Véhicule, de l'évènement suivant :
 - Accident corporel
 - Maladie

2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

FORMULE DE BASE

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Télédiagnostic	<ul style="list-style-type: none"> • illimité 	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestation rendue par téléphone exclusivement.
Dépannage sur place ou remorquage du Véhicule immobilisé ou retrouvé	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels 	Remorquage vers le Réparateur Agréé LEXUS du choix du Bénéficiaire. Sinon, remorquage vers le Réparateur Agréé LEXUS le plus proche du lieu de l'évènement garanti.
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> • 10 jours de Véhicule de remplacement de catégorie équivalente 	Véhicule de remplacement uniquement si l'indisponibilité du Véhicule > à 4 heures. Le remorquage doit avoir été organisé par Allianz Assistance. sauf contraintes réglementaires, par exemple sur autoroutes, périphériques ou rocades.
Taxi de liaison	<ul style="list-style-type: none"> • Frais réels par trajet 	Limité à 2 trajets par évènement garanti.
Hébergement des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • 200 € TTC maximum par nuit et par Bénéficiaire dans la limite de 2 nuits consécutives 	Véhicule non réparable ou non retrouvé dans la journée. Non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».
Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Transport aller-simple 	Véhicule immobilisé plus de 24 heures et/ou nécessitant plus de 4 heures de main d'œuvre ou si

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
		Véhicule volé non trouvé dans les 48 heures. Non cumulable avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».
Récupération du Véhicule réparé	<ul style="list-style-type: none"> Transport aller-simple 	Frais de péages et de carburant à la charge du Bénéficiaire. Uniquement si la prestation « Retour ou Domicile ou poursuite du voyage » a été mise en place.
Stage volontaire de récupération de points	<ul style="list-style-type: none"> Frais réels 	Perte de points postérieure à la souscription du contrat de location. Permis affecté d'au moins 1 point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points. Sous réserve des conditions légales. Franchise applicable de 50€ TTC et prestation limitée à 1 fois pour toute la durée du contrat de location.
Taxi Joker	<ul style="list-style-type: none"> Frais réels 	Lorsque le Bénéficiaire estime ne pas être en état de conduire en toute sécurité. Limité à 2 trajets par période annuelle de garantie.
Enveloppe bonus	<ul style="list-style-type: none"> Forfait de 200€ TTC 	L'enveloppe est utilisable dans les 30 (trente) jours suivant la survenance de l'évènement garanti. L'enveloppe bonus prend fin en tout état de cause dès que le Véhicule est réparé. Le dépannage et remorquage doit avoir été organisé par Allianz Assistance.
Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur pour ramener le Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> Coût de l'intervention organisée par Allianz Assistance 	Suite à la survenance d'un évènement garanti, l'indisponibilité du Bénéficiaire empêchant le retour dans les conditions initialement prévues des autres personnes voyageant dans le Véhicule. Prestations limitées au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.

FORMULE 1 (EN OPTION)

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Véhicule de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> 5 jours de Véhicule de remplacement de catégorie équivalente 	Si Formule 1 souscrite et quel que soit l'évènement garanti.

FORMULE 2 (EN OPTION)

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Véhicule de remplacement	Véhicule de remplacement de catégorie équivalente : <ul style="list-style-type: none"> • 10 jours en cas de Panne • 15 jours en cas d'Accident, de Tentative de vol ou vandalisme, • 30 jours en cas de Vol ou d'Incendie. 	Si Formule 2 souscrite et seulement en cas d'un des événements suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Panne, - Accident, - Tentative de vol ou vandalisme, - Vol, - Incendie.

3. VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance automobile (carte verte), à l'exception des Pays non couverts.

Les prestations « Taxi Joker », « Stage volontaire de récupération de points » ou les prestations organisées en cas d'évènement « Intempéries » sont valables uniquement en France métropolitaine.

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de l'accord liant TOYOTA FLEET MOBILITY et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

ACCIDENT DE LA CIRCULATION

Toute atteinte au Véhicule, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité.

ACCIDENT CORPOREL

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

BENEFICIAIRE

Toute personne physique ou tout représentant d'une société (personne morale) ayant conclu un contrat de location longue durée d'une période allant de 12 à 60 mois, avec la Société Contractante à titre onéreux ou gracieux. Sont assimilés aux locataires, toute personne dirigeante ou salariée de la Société Contractante située en France métropolitaine.

CHAUFFEUR

Prestataire de Allianz Assistance ayant pour mission de réacheminer le Véhicule.

L'envoi d'un Chauffeur n'est possible que si le Véhicule est en parfait état de marche, répond aux législations nationales et internationales applicables et est en conformité avec les normes du contrôle technique obligatoire.

La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le Véhicule.

CREVAISON

Tout échappement d'air (dégonflement ou éclatement) d'un pneumatique rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet de provoquer l'immobilisation du Véhicule sur le lieu de l'évènement.

DOMICILE

Lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

ETRANGER

Tout pays, à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

FRANCE

France métropolitaine exclusivement, où se situe le Domicile ou le Lieu de travail.

HEBERGEMENT

Frais d'hôtel (petit déjeuner compris), à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.

IMMOBILISATION DU VEHICULE – VEHICULE IMMOBILISE

Tout événement garanti rendant techniquement impossible l'utilisation du Véhicule ou empêchant l'utilisation du Véhicule dans les conditions prévues par le Code de la route ou dans les conditions du figurant au manuel de conduite et d'entretien recommandé fourni par le constructeur automobile (affichage d'un voyant au tableau de bord du Véhicule). Cette défaillance aura pour effet de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié pour y effectuer les réparations requises.

INTEMPERIES

Tout événement climatique ou résultant d'un événement climatique, tel que la tempête, la foudre, le feu de forêt lié à de fortes chaleurs, la grêle, l'inondation, la coulée de boue, l'avalanche, l'action du poids de la neige tombée directement sur le Véhicule, qui endommage celui-ci et entraîne son Immobilisation.

L'événement doit avoir touché la commune où se trouve le Véhicule, avec une intensité telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre d'autres véhicules dans ladite commune ou les communes avoisinantes.

Les cyclones et ouragans sont assimilés à des tempêtes.

Sont exclus l'action de la neige non tombée directement sur le Véhicule et le gel.

LIEU DE TRAVAIL

Endroit où s'effectue l'activité professionnelle du Bénéficiaire et devant se situer en France.

MALADIE

Altération subite de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

MEMBRE DE LA FAMILLE

Conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire.

PANNE

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique dont l'origine n'est pas un défaut d'entretien, ayant pour effet une Immobilisation immédiate du Véhicule.

PASSAGER

Toute personne domiciliée en France se déplaçant dans le Véhicule lors de la survenance d'un événement garanti, soit à titre gratuit soit en ayant participé aux frais de route (covoiturage).

Le nombre de Passagers ayant la qualité de Bénéficiaire est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs et toute personne transportée dans le Véhicule lorsque ce dernier est mis en location entre particuliers (autopartage).

PAYS NON COUVERTS

Corée du Nord La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

PRESTATAIRE

Prestataire de services professionnel référencé par Allianz Assistance.

TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 1ère classe,
- avion en classe économique,
- taxi (pour toute distance inférieure à 201 km).

VEHICULE

Véhicule particulier (VP) neuf de marque Lexus ayant fait l'objet d'un contrat de location longue durée auprès du réseau Toyota France pour une période allant de 12 à 60 mois et :

- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France,
- **non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises.**

VEHICULE DE REMPLACEMENT

Véhicule de location à retirer et à restituer dans la même agence.

La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Allianz Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), **sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.**

Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du Véhicule de remplacement restent à la charge du Bénéficiaire.

TENTATIVE DE VOL OU VANDALISME

Toute effraction ou dégradation du Véhicule ayant pour effet d'empêcher une conduite dite « sécurisée » ou d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'événement et de nécessiter obligatoirement un dépannage sur place ou un remorquage vers un réparateur qualifié, pour y effectuer les réparations requises.

VOL

Soustraction frauduleuse du Véhicule, avec ou sans effraction, avec ou sans agression.

Préalablement à toute demande d'assistance, une déclaration de vol dans les 24 heures à compter du jour où il en a eu connaissance doit être faite par le Bénéficiaire assuré auprès des autorités locales compétentes et une copie de cette déclaration doit être adressée à Allianz Assistance.

5. PRESTATIONS

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Allianz Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations.

5.1 ASSISTANCE AUX VEHICULES

Sur simple appel téléphonique, Allianz Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

Télédiagnostic

En cas de Suspicion de panne, un technicien automobile de Allianz Assistance :

- établit un diagnostic à distance,
- indique la conduite à tenir, compte tenu des éléments communiqués.

Dépannage sur place ou remorquage par un Prestataire du Véhicule immobilisé ou retrouvé.

Sur autoroute et voies concédées, les frais avancés par le Bénéficiaire sont remboursés dans les mêmes conditions et limites.

Les éventuels frais de réparation, de carburant, de pneus restent à la charge du Bénéficiaire.

Véhicule de remplacement

Mise à disposition d'un Véhicule de remplacement. La mise à disposition prend fin dès que le Véhicule est réparé.

Taxi de liaison pour permettre le transfert des Bénéficiaires vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, ou le garage où se trouve le Véhicule réparé.

Hébergement des Bénéficiaires dans l'attente des réparations du Véhicule immobilisé.

Prestation non cumulable avec la prestation « Retour au Domicile ou poursuite du voyage des Bénéficiaires ».

Retour au Domicile ou Poursuite du voyage des Bénéficiaires

Transfert (Transport aller-simple) des Bénéficiaires vers le Domicile ou poursuite du voyage vers le lieu de destination dans la limite des frais qui seraient engagés pour le retour au Domicile du Bénéficiaire.

Si la prestation ne peut pas être mise en œuvre le jour même, Allianz Assistance prend en charge 1 (une) nuit d'hôtel pour les Bénéficiaires, au montant prévu pour la prestation « Hébergement des Bénéficiaires » indiqué à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Si le Bénéficiaire opte pour la poursuite du voyage, le retour au Domicile ne sera pas pris en charge.

Prestations non cumulables avec la prestation « Hébergement des Bénéficiaires ».

Récupération du Véhicule réparé

Transfert (Transport aller-simple) au choix, soit au départ du Domicile soit du Lieu de travail du Bénéficiaire assuré ou d'une personne désignée par le Bénéficiaire assuré pour récupérer le Véhicule réparé.

Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule restent à la charge du Bénéficiaire.

Stage volontaire de récupération de points effectué auprès d'un organisme agréé par les pouvoirs publics sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- Le Bénéficiaire a perdu des points suite une infraction postérieure à la date d'effet du contrat de location souscrit ;
- Le permis de conduire du Bénéficiaire, tel qu'enregistré au Fichier National du Permis de Conduire, est affecté au moment du stage, d'au moins 1 (un) point et au maximum de la moitié du nombre maximum de points (s'il s'agit d'un permis probatoire, au début et au terme de chaque année de la période probatoire) ;
- Le Bénéficiaire n'a pas suivi de stage de récupération de points au cours de l'année écoulée.

Ce stage ne permet pas l'obtention d'un nouveau permis si le capital de points est nul.

Ne sont pas pris en charge, les stages à caractère obligatoire (imposés dans le cadre du permis probatoire ou par une décision judiciaire), les stages réalisés en alternative aux poursuites judiciaires réalisés en exécution d'une composition pénale et les stages en peine complémentaire (ou en obligation imposée dans le cadre du sursis avec mise à l'épreuve).

Conditions d'annulation des stages

Le stage, peut être annulé à la demande du Bénéficiaire, jusqu'à 7 (sept) jours calendaires avant la date de stage indiquée sur la convocation, sans aucune justification particulière.

Allianz Assistance se réserve le droit de facturer au Bénéficiaire :

- *des frais d'annulation facturés par le Prestataire si la demande d'annulation survient entre le 7ème jour et le 2ème jour qui précède la date de début du stage,*
- *la totalité du coût du stage si la demande d'annulation survient entre le 2ème jour et la date de début du stage.*

En outre, le Bénéficiaire perd son droit au service.

Aucun frais ne sera facturé par Allianz Assistance, sur présentation d'un justificatif, dans les cas suivants :

- *décès d'un Membre de la famille ;*
- *hospitalisation du Bénéficiaire, ou son immobilisation à Domicile prescrite par un médecin ;*
- *survenance d'un cas de force majeure tel que guerre civile ou étrangère, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique,*

interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Après 2 (deux) annulations de stages, Allianz Assistance se réserve le droit de refuser l'organisation et la prise en charge d'un nouveau stage.

Taxi Joker

Mise en place d'un taxi pour le retour au Domicile.

Enveloppe bonus

Organisation et prise en charge supplémentaire de services choisis par le Bénéficiaire parmi les prestations ci-avant pendant la durée des réparations et dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « **RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE** ».

Le montant de l'enveloppe est utilisable dans les 30 (trente) jours suivant la survenance de l'événement Intempérie.

La solution de mobilité est prise en charge pendant 30 (trente) jours maximum et prend fin en tout état de cause dès que le Véhicule est réparé.

Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible.

Le Bénéficiaire peut contacter Allianz Assistance pour connaître le solde disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.

Lorsque la totalité du montant de l'enveloppe a été utilisée ou qu'aucune nouvelle prestation ne peut être mise en place avec le solde, Allianz Assistance peut communiquer au Bénéficiaire les coordonnées de prestataires. **Le coût des services alors proposés reste à la charge du Bénéficiaire.**

5.2 ASSISTANCE AUX PERSONNES

Sur simple appel téléphonique, Allianz Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « **RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE** », la prestation ci-après :

Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur (Transport aller-simple) sur le lieu de l'évènement pour ramener le Véhicule et les personnes restées sur place lorsqu'aucune d'entre-elles n'est en mesure de conduire le Véhicule.

Les frais de carburant, péage, stationnement et gardiennage du Véhicule ne sont pas pris en charge.

Le nombre de personnes destinataires de ces prestations est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Sont exclus les auto-stoppeurs.

6. RESPONSABILITE

Allianz Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Allianz Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Allianz Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Allianz Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Allianz Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

7. EXCLUSIONS GENERALES

7.1 EXCLUSION GENERALES

Outre les exclusions prévues à la Convention, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :

- 8 les frais engagés sans l'accord préalable de Allianz Assistance ;
- 9 le suicide ou la tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- 10 les frais non justifiés par des documents originaux ;
- 11 les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents radioactifs,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- 12 les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- 13 les conséquences de :
 - o la guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des grèves, des prises d'otage, de la manipulation d'armes ;
 - o la consommation d'alcool par un Bénéficiaire et/ou l'absorption par un Bénéficiaire de médicaments, drogues et de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;
 - o la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- 14 les événements survenus lors de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

7.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AU VEHICULE

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables* ;
- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure ;
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien ;
- les pannes répétitives causées par la non-réparation du Véhicule après la première intervention de Allianz Assistance ;
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier ;
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule ;
- les déclenchements intempestifs d'alarme ;
- les chargements du Véhicule et des attelages.

* On entend par « carrossable », praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur les voiries nationales, départementales, et communales telles que définies aux articles L121-1, L122-1, L123-1, L131-1, L141-1, et L151-1 du Code de la voirie routière.

7.3 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

les conséquences :

- o de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
- o de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
- o des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,

- des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article « Acheminement d'un Proche ou d'un Chauffeur » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
- les conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.

8. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance **sont prescrites par deux ans** à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° 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 la 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 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.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

- Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

- Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

9. MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais. Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Allianz Assistance le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse Fragonard Assurances ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

10 COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Allianz Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Allianz Assistance à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

11 PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

12 AUTORITÉ DE CONTROLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - www.acpr.banque-france.fr.

13 LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> • Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<ul style="list-style-type: none"> Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
<ul style="list-style-type: none"> Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> Pour la gestion du recouvrement de créances 	<ul style="list-style-type: none"> Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
<ul style="list-style-type: none"> Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre. 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial **TOYOTA FLEET MOBILITY**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégataires de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande

transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.