

Assurance Remboursement des Dommages

Tableau des prestations

Couverture	Plafond de garantie 3 000 €
Remboursement de franchise ou d'acompte <ul style="list-style-type: none">– Franchise ou acompte débité par la société de location– Toit du véhicule– Vitres, pare-brise ou vitre du toit ouvrant– Châssis– Pneus	3 000 € 600 € 800 € 500 € 100 € par pneu de rechange ou 50 € de réparation par crevaison
Effets personnels <ul style="list-style-type: none">– Limite par article	300 € par demande d'indemnisation 150 €
Utilisation d'un carburant inadapté	Jusqu'à une valeur maximale de 300 € par demande d'indemnisation.
Couverture relative aux clés du véhicule de location	550 € par demande d'indemnisation

Veillez noter que la présente police est soumise à une limite d'indemnité maximale de 3 000 €

Police d'assurance

Le présent document présente les modalités et conditions de **vo**tre couverture qu'il est important de lire attentivement.

Il explique ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas. Il expose également les exclusions et conditions dont **vous** devez tenir compte pour que la police fonctionne.

Informations

ETrawler : la présente police est fournie par la société commerciale ETrawler en tant que CarTrawler, une société à responsabilité illimitée immatriculée en Irlande sous le numéro 93433 et domiciliée au Classon House, Dundrum Business Park, Dundrum Road, Dublin 14, Ireland.

Assureur : la présente police est souscrite auprès d'INTER PARTNER ASSISTANCE SA, membre du Groupe AXA Assistance, Avenue Louise 166, 1050 Bruxelles, Belgique, une compagnie d'assurances réglementée par la Banque Nationale de Belgique sous le numéro de code 0487, BCE 0415.591.055, RPM Bruxelles, ING 310-0727000-84.

Éligibilité

Pour être éligible à une couverture sous la présente police, **vous** devez répondre aux critères suivants :

- Le véhicule de location doit avoir moins de 10 ans et valoir 70 000 € ou moins.

- Le véhicule de location ne doit pas avoir plus de 9 sièges.
- La durée de la location ne doit pas dépasser 62 jours.
- **Vous** devez être la personne correspondant au nom du conducteur indiqué sur le contrat de location du véhicule.

Vous ne devez pas souscrire la présente police si **vous** ne répondez pas aux critères ci-dessus.

De quoi se compose la présente police ?

La présente **police** ainsi que votre **certificat d'assurance** constituent un contrat d'assurance entre **vous** et **nous** (assureur).

Demandes et besoins

La présente police répond aux exigences et aux besoins d'une personne cherchant à protéger la franchise qu'elle pourrait avoir à couvrir selon les termes de son contrat de location de véhicule en cas d'incident affectant ledit véhicule pendant la durée de la location, ainsi que tout autre sinistre se produisant lors de la location, et ce, dans la mesure où les conditions d'éligibilité sont réunies.

Fonctionnement de votre police

Votre police et **votre certificat d'assurance** constituent un contrat entre **vous** et **nous**. **Nous vous** accorderons toute demande d'indemnisation couverte par la présente police et survenant pendant

la durée d'assurance.

Sauf mention particulière, les garanties et exclusions de chaque section s'adressent à chaque personne assurée.

Certains termes ont un sens particulier comme expliqué dans la rubrique

Définitions. Ces termes apparaissent en caractère gras tout au long de ce document de police d'assurance.

Période de rétractation et résiliation

Si **vous** jugez que la couverture fournie par la présente police ne répond pas

à **vos** besoins, **vous** pouvez résilier la police jusqu'à 24 heures avant le début du contrat de location de véhicule. Pour résilier la présente police, contactez-nous au 00 44 203 740 9721 ou à l'adresse e-mail axa@cartrawler.com et **nous**

l'annulerons. **Votre** prime **vous** sera intégralement remboursée à condition que **vous** n'ayez pas commencé **votre** voyage, que **vous** n'ayez pas effectué de demande d'indemnisation et que **vous** n'ayez pas l'intention d'en effectuer une.

Aucune prime ne sera remboursée en cas de résiliation de la police d'assurance moins de 24 heures avant le début de votre contrat de location de véhicule.

Nous sommes susceptibles de résilier la présente police sur préavis de 14 jours au minimum adressé à **votre** dernière adresse connue si **vous** cessez de respecter les conditions générales.

Nous sommes susceptibles de résilier sans préavis la présente police si des motifs d'ordre légal ou autres motifs similaires empêchent ou gênent son application.

Dans le cas où **nous** exerçons les droits de résiliation stipulés dans la présente section, **nous** nous engageons à rembourser la prime versée au prorata de la durée d'assurance restant à courir, à condition toutefois que **vous** n'ayez effectué aucune demande d'indemnisation.

Nous sommes susceptibles de résilier la présente police sans préavis et sans droit à remboursement de prime si :

- **vous** effectuez ou tentez d'effectuer une fausse déclaration dans le cadre de votre police
- **vous** adoptez un comportement injurieux ou menaçant à l'égard de nos employés.

Juridiction compétente et droit applicable

Sauf mention contraire, la présente police est régie par le droit français et l'ensemble des communications, et de la documentation, qui s'y rattache sera rédigé en français. Les tribunaux français auront compétence exclusive pour statuer sur des litiges s'y rapportant.

Définitions

Les mots et expressions suivants, apparaissant en caractère gras dans le présent document, ont à chaque fois les sens suivants :

Certificat d'assurance désigne le document sur lequel figurent le nom de l'assuré et des informations relatives à la couverture fournie par la présente police.

Franchise désigne le montant que **vous** devez payer pour tout incident n'étant pas inclus dans la clause inhérente à la couverture des dégâts matériels de votre contrat de location de véhicule.

Zones de couverture : couverture mondiale (sauf l'Afghanistan, la Biélorussie, Cuba, le Congo, l'Iran, l'Irak, la Côte d'Ivoire, le Liberia, la Corée du Nord, la Birmanie, le Soudan et le Zimbabwe).

Incident désigne un événement inattendu causant un dommage au **véhicule de location** dû à un incendie, un acte de vandalisme, un accident ou un vol survenu pendant la **durée de la location**, duquel **vous** êtes responsable dans le cadre du contrat de location de véhicule.

Véhicule de location désigne le véhicule appartenant à une société ou une agence de location agréée, que **vous** louez selon les termes de **votre** contrat de location.

Assureur désigne Inter Partner Assistance SA

Lot désigne un certain nombre d'effets personnels faisant partie d'un ensemble ou pouvant être utilisés ensemble.

Durée d'assurance désigne la durée de **votre** location. Toute couverture prend fin à la date d'expiration indiquée sur **votre certificat d'assurance**.

Argent personnel désigne l'argent liquide, les chèques, les mandats postaux, les timbres-poste actuels, les chèques de voyage, les coupons et bons ayant une valeur monétaire, les billets d'entrée et les billets de voyage.

Effets personnels désigne chaque valise, malle et contenant similaire (avec leur contenu), ainsi que tout article que **vous** portez ou transportez (notamment **vos** objets de valeur et **votre** passeport) dans **votre** véhicule de location.

Durée de location désigne les dates auxquelles **vous** avez convenu de louer le véhicule de location, comme confirmé sur **votre** contrat de location.

Objets de valeur désigne les bijoux, montres, articles composés de ou contenant des métaux précieux ou des pierres semi-précieuses ou précieuses, fourrures, jumelles, télescopes, jeux vidéo,

tout type de matériel photographique, audio, vidéo, informatique, numérique, téléphonique et de télécopie (dont les téléphones portables), les lecteurs MP3, agendas électroniques, jeux électroniques, téléviseurs et CD, minidisques, DVD, chargeurs, vidéocassettes et audio-cassettes.

Nous/Notre/Nos désigne Inter Partner Assistance SA et ses agents et fournisseurs agréés.

Vous, votre, vos, assuré désigne toute personne signalée sur le **certificat d'assurance** dont le nom figure sur le contrat de location, étant ainsi autorisée à conduire le véhicule de location et pour qui la prime d'assurance adéquate a été payée dans le cadre de la présente police.

Traitement des demandes d'indemnisation

Certains des services fournis dans le cadre de la présente police le seront par des agents d'Inter Partner Assistance SA, AXA Assurance Voyage (numéro 426087). Toutes les sociétés sont membres du groupe AXA Assistance. Si **vous** souhaitez déposer une demande d'indemnisation, reportez-vous à la rubrique Comment déposer une demande d'indemnisation.

Remboursement de franchise

Que prend en charge la couverture ?

Si **votre** véhicule de location est impliqué dans un incident, **nous** vous rembourserons la franchise à hauteur de 3 000 € pour tout incident / pendant la durée d'assurance totale, comme suit : jusqu'à 3 000 € au total pour les montants non pris en charge par la clause de couverture des dégâts

matériels de **votre** contrat de location de véhicule mais soumis à ce qui suit :

- jusqu'à 600 € pour tout dommage causé au toit du véhicule de location ;
- jusqu'à 800 € pour tout dommage causé au pare-brise, aux vitres ou à la vitre du toit ouvrant du véhicule de location ;
- jusqu'à 500 € pour tout dommage causé au châssis du véhicule de location ;
- jusqu'à 100 € pour tout dommage causé aux pneus devant être remplacés ou jusqu'à 50 € pour tout pneu du véhicule de location pouvant être réparé.

Que ne prend pas en charge la couverture ?

- Toute demande d'indemnisation pour laquelle **vous** n'avez pas respecté les termes de **votre** contrat de location ;
- les dommages causés à l'habitacle du véhicule de location ;
- les défaillances mécaniques du véhicule de location ;
- les accrocs et usures généraux ;

- les articles désignés comme défectueux lors du début du contrat de location ;
- les conduites hors route ;
- l'utilisation commerciale.

Veillez vous reporter aux rubriques sur les **Exclusions générales** et les **Conditions générales**.

Effets personnels

Que prend en charge la couverture ?

Jusqu'à 300 € au total pour **vos effets personnels** endommagés suite à des tentatives de vol ou volés dans le coffre fermé à clé, le compartiment à bagages ou la boîte à gants du véhicule de location, pendant la durée de la location.

Le montant maximal que **nous** rembourserons par article ou lot s'élève à 150 €.

Remarque :

Il **nous** reviendra de prendre la décision, en tenant compte de vos circonstances, soit :

- de payer les frais de réparation de **vos** articles ;
- de remplacer **vos** effets personnels par des **articles** équivalents ; ou
- de payer les frais de remplacement de vos biens.

Que ne prend pas en charge la couverture ?

Votre couverture ne dépassera pas le montant total de 50 € pour les articles suivants :

- Le tabac, l'alcool et les parfums.
- Le bris ou la détérioration d'articles fragiles, et notamment d'équipements audio, vidéo et informatique, de téléviseurs, de télécopieurs et de téléphones
- Un sinistre ou dommage dû au climat, les accrocs et usures, les pertes de valeur
- Une demande d'indemnisation pour plus d'un téléphone portable par personne assurée
- Perte ou vol des, ou dommage causé aux articles suivants :
 - Les films, cassettes, jeux informatiques, jeux électroniques, minidisques, DVD, radiocassettes et audio-cassettes, chargeurs ou disques.
 - Les biens susceptibles de se détériorer, bouteilles ou cartons, et tout dommage causé par ces articles ou leur contenu.
 - Les lentilles de contact ou cornéennes, sauf en cas d'incendie ou de vol.
 - Les obligations, certificats d'action, garanties ou documents de tout type.
 - Les effets personnels sauf si **vous** les portez, ou s'ils sont hors de vue dans le coffre fermé à clé, dans le compartiment à bagages, ou dans la boîte à gants du véhicule assuré.
 - L'argent personnel.

Pour obtenir des informations complémentaires sur la couverture que **nous** fournissons dans le cadre de la présente police, reportez-vous aux rubriques sur les **Exclusions générales** et les **Conditions générales** de la présente police.

Couverture relative aux clés du véhicule de location

Que prend en charge la couverture ?

Nous rembourserons jusqu'à 550 € au total pour le remplacement des clés du véhicule de location en cas de perte, vol ou dommage pendant la durée de location. Cela inclut également, le cas échéant, les frais de remplacement de serrures ou de service du serrurier venu ouvrir le véhicule de location.

Que ne prend pas en charge la couverture ?

Pour obtenir des informations complémentaires sur la couverture que nous fournissons dans le cadre de la présente police, reportez-vous aux rubriques sur les **Exclusions générales** et les **Conditions générales** de la présente police.

Utilisation d'un carburant inadapté

Que prend en charge la couverture ?

- La vidange et le nettoyage du réservoir de carburant sur site par un spécialiste automobile.
- Le dépannage du véhicule de location, du conducteur et jusqu'à six passagers vers le garage le plus proche pour vidanger et nettoyer le réservoir de carburant.
- Le remplissage du réservoir de 10 litres de carburant adapté.
- **Vous** ne pouvez déposer qu'une seule demande d'indemnisation par **durée d'assurance**.
- Le remboursement des frais jusqu'à une valeur maximale de 300 € par demande d'indemnisation.

Que ne prend pas en charge la couverture ?

- **Vous** serez responsable de tous les frais supérieurs à 300 € par demande d'indemnisation :
- Le carburant, à l'exception des 10 litres de carburant approprié fournis pour remplir le réservoir après sa vidange.
- Toute demande d'indemnisation à la suite de l'intrusion d'un corps étranger dans le système de carburant, à l'exception du diesel ou du pétrole.
- Les dommages mécaniques ou matériels

- causés à **votre** véhicule de location résultant ou non de l'utilisation d'un
- carburant inadapté, ou les frais de location d'un autre véhicule dans le cas où les dommages mécaniques ou matériels ne seraient pas réparés.
- Tout défaut considéré comme n'étant PAS un résultat direct de l'utilisation d'un carburant inadapté ou un défaut présent avant l'utilisation d'un carburant inadapté.
- Tout véhicule autre que le véhicule de location ou les véhicules figurant sur le contrat de location.

Veillez vous reporter aux rubriques sur les

Exclusions générales et les **Conditions générales**.

Exclusions générales

Les exclusions suivantes s'adressent à l'ensemble de **votre** police :

Nous ne **vous** couvrirons pas pour toute demande d'indemnisation résultant des raisons suivantes :

1. Une guerre, une invasion, un agissement d'ennemi étranger, des hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), une guerre civile, des mouvements populaires, une révolte, une révolution, une insurrection, la présence des forces militaires, un coup d'État, le terrorisme ou les armes de destruction massive.
2. Toute épidémie ou pandémie.
3. **Vous** ne suivez pas les suggestions ou recommandations émises par tout gouvernement ou toute autre autorité officielle dont le Ministère des Affaires étrangères et du Commonwealth pendant la **durée d'assurance**.
4. **Votre** propriété retenue, enlevée, éliminée ou endommagée dans le cadre de l'ordre d'un agent public ou douanier.
5. Un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive résultant de carburant nucléaire ou des déchets nucléaires, ou tout risque résultant de matériel nucléaire.
6. Toute variation des taux de change.
7. La défaillance, le risque de défaillance ou l'incapacité de tout équipement ou tout programme informatique, que **vous** en soyez propriétaire ou non, à reconnaître ou à interpréter ou traiter correctement toute date comme étant la bonne ou correcte, ou à continuer à fonctionner correctement au-delà de cette date.
8. **Vous** agissez illégalement ou de façon malveillante.
9. Tout sinistre pouvant résulter directement ou indirectement de quelque chose dont **vous** demandez l'indemnisation.
10. Tout dommage couvert par le contrat de location de **votre** véhicule.
11. Tout dommage résultant de **votre**

consommation d'alcool ou de drogues (autres que les médicaments prescrits par un médecin).

12. Tous les éléments engendrés par une mauvaise utilisation du véhicule de location.
13. Le non-respect de toute loi ou tout prérequis équivalent de la juridiction au regard de laquelle le contrat de location de véhicule a été signé.
14. Tout incident dans le cas où le véhicule de location est conduit hors route.
15. Des véhicules de location ne figurant pas dans le contrat de location de véhicule.
16. Tout défaut ou dommage existant au début de **votre** contrat de location de véhicule.
17. **Nous** ne fournirons aucune couverture ni aucun bénéfice, ou ne satisferons aucune demande d'indemnisation qui **nous** exposerait à toute sanction, interdiction ou restriction dans le cadre des résolutions des Nations Unies ou du commerce, ou à des sanctions, lois ou réglementations économiques de l'Union Européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Conditions générales

Les conditions suivantes s'adressent à l'ensemble de **votre** police. Veillez les lire attentivement car **nous** ne pouvons satisfaire **votre** demande d'indemnisation que si **vous** y répondez :

1. **Vous** apportez le soin diligent à protéger le véhicule loué et **votre** personne contre tout accident, préjudice, sinistre et dommage et agir comme si **vous** n'étiez pas assuré et à minimiser toute demande d'indemnisation potentielle.
2. **Votre** contrat de location est valide.
3. **Vous** acceptez que **nous** ne prolongions pas la **durée d'assurance** au-delà du terme du contrat de location original.
4. **Votre** demande d'indemnisation doit **nous** être transmise dans un délai de 6 mois à compter de l'incident.
5. Veuillez **nous** fournir les données complètes sur tout ce qui peut donner lieu à une demande d'indemnisation ainsi que l'intégralité des informations que nous vous demandons. Pour de plus amples informations, reportez-vous à la rubrique « **Comment déposer une demande d'indemnisation** ».
6. **Vous** acceptez qu'aucune modification ne soit apportée aux modalités et conditions de la police, sauf si **nous** **vous** les confirmons par écrit.
7. Le présent contrat d'assurance est établi entre **vous** et **nous**. Toute personne ou entreprise n'étant pas impliquée dans la présente police n'est pas en droit d'y imposer de condition.

Comment déposer une demande d'indemnisation

Votre demande d'indemnisation sera prise en charge par un prestataire de services que **nous** aurons désigné.

Rendez-vous sur la page de notre site consacrée aux demandes d'indemnisation : www.axahirecarclaims.com où **vous** pourrez déposer **vos** demande d'indemnisation en ligne et envoyer des copies des documents suivants :

Pour toutes les demandes d'indemnisation

- L'original de votre **certificat d'assurance**, le contrat de location signé, le document attestant de l'état du véhicule au début du contrat de location et la preuve de la société de location que **vous** êtes tenu responsable par rapport à **vos** demande d'indemnisation.
- Les originaux des factures que **vous** devez régler.
- Des informations concernant toute autre assurance que **vous** auriez souscrite et qui couvrirait le même sinistre.
- Le plus de preuves possible pouvant appuyer **vos** demande d'indemnisation.
- Une copie du permis de conduire du conducteur du véhicule de location au moment de tout incident.
- Le récit détaillé des circonstances de l'événement, appuyé par des photos et des vidéos (si possible).
- Le récit détaillé des circonstances qui ont mené au dommage causé au véhicule de location, appuyé d'un rapport de police écrit, le cas échéant.

Documents supplémentaires relatifs aux effets personnels et aux clés du véhicule de location.

- Déclarez le vol, dommage ou sinistre à la police dans un délai de 24 heures à compter de sa découverte et demandez un rapport de police écrit.
- Le cas échéant, **vous** devrez également déclarer le vol, dommage ou sinistre à **vos** coursier ou gérant d'hôtel/ d'immeuble et lui demander un rapport écrit.
- Conservez tout article endommagé, car **nous** pourrions en avoir besoin pour procéder à une inspection. Si **nous** faisons un paiement ou si **nous** remplaçons un article, dorénavant celui-ci **nous** appartiendra.
- Obtenez une estimation du montant des réparations de tous les articles endommagés.

Pour toute question, contactez-nous à l'adresse e-mail claim-fra@axa-travel-insurance.com

Procédure de réclamation

Nous sommes engagés à **vous** fournir une excellente qualité de services et d'écoute. **Nous** sommes conscients que les choses peuvent mal se passer et que **vous** avez parfois le sentiment de ne pas avoir obtenu le service auquel **vous** vous attendiez. Dans ce cas, **nous** voulons en avoir connaissance pour faire en sorte de corriger notre erreur.

Si **vous** souhaitez nous faire part d'une réclamation, contactez-nous à l'adresse ci-dessous :

Adresse e-mail : complaint-fra@axa-travel-insurance.com

Nous adresserons **vos** mécontentement dès que **nous** le pourrions et ferons **notre** possible pour parvenir à une solution à l'amiable.

Si **nous** ne parvenons pas à une solution dans un délai de 8 semaines ou si **vous** n'êtes pas satisfait de **notre** solution, **vous** serez en droit de soumettre **vos** demande à Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, 26, boulevard Haussmann, FR-75009 Paris.

Tél +33 1 452 340 71.

Si le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances ne peut pas vous aider, vous pouvez adresser votre plainte à l'Ombudsman des Assurances, en écrivant à :

Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique
Tél : +32 (2) 547 58 71

E-mail : info@ombudsman.as

Site Web : www.ombudsman.as

Utilisation de vos données personnelles

Veuillez lire les paragraphes ci-dessous qui définissent la manière dont **nous** utilisons les informations **vous** concernant dans le but de **vous** faire bénéficier de services de demandes d'indemnisation et de **nous** aider à prévenir et à détecter la fraude, les blanchiments d'argent ou activité similaires.

Nous sommes sensibles à l'importance de la protection, la confidentialité et la sécurité de **vos** informations.

Informations personnelles

En **vous** procurant **nos** produits et services, **vous** acceptez que **nous** puissions :

- a) utiliser et divulguer des informations

vous concernant **vous** et **vos** couverture d'assurance aux entreprises présentes au sein du groupe de sociétés AXA, à leurs prestataires et agents de services dans le but de gérer et d'entretenir **vos** couverture d'assurance, de récolter des paiements pour la prévention contre la fraude et autre conformément à la loi en vigueur ;

- b) surveiller et/ou enregistrer **vos** appels téléphoniques relatifs à la couverture pour assurer une qualité constante de services et une bonne gestion du compte ;
- c) entreprendre toutes les actions mentionnées ci-dessus au sein et en dehors du Royaume-Uni et de l'Union Européenne. Cela inclut le traitement de vos informations dans d'autres pays dans lesquels les lois de protection des données ne sont pas aussi complètes que dans l'Union Européenne. Cependant, nous avons pris des mesures appropriées pour nous assurer du même niveau de protection de vos informations (ou équivalent) dans d'autres pays qu'au sein de l'Union Européenne.

Pour connaître les informations **vous** concernant détenues par Inter Partner Assistance SA, écrivez-nous à l'adresse :
Data Protection Officer
The Quadrangle
106-118 Station Road
Redhill RH1 1PR
Royaume-Uni

Des frais pourront être retenus pour ce service, tel que stipulé par la loi. Toute information s'avérant incorrecte sera immédiatement corrigée. Les informations **vous** concernant sont retenues uniquement pour une durée appropriée pour les mentions ci-dessus.

Nous gérons et enregistrons des appels téléphoniques pour **nous** aider à maintenir nos normes de qualité et pour des questions de sécurité.

Veuillez **nous** contacter si **vous** pensez que toute information que **nous** détenons **vous** concernant est inexacte pour que **nous** puissions la corriger. Les informations que **nous** détenons **vous** concernant sont confidentielles. Nous ne les divulguerons à une tierce partie qu'avec **vos** consentement, ou si la loi nous demande de le faire.