



Une solution exclusive Groupe PANGEE

BON DE COMMANDE LIZBIKE

Offre de Location
Référence n°000000009582

DEVIS

REFERENCE N°

000000009582

TYPE DE VENTE

Location

LE FOURNISSEUR

DECATHLON
306138900
4 BOULEVARD DE MONS ASCQ
59650 VILLENEUVE D'ASCQ (FR)
+33 (0)5 31 61 83 20
thibaut.fournial@decathlon.com

LE CLIENT

Anne GAUTHIER
28, rue Labrouste
75015 PARIS (FR)
angauthier@gmail.com
+33 (0)6 61 86 65 62

Prix TTC

	12 mois				
Matériel	90,90				
Accessoires	0,00				
Assurances	2,90				
Services additionnels	0,00				
Loyer mensuel	93,80				
Frais de service :	60,90				

> Choisissez votre durée



Apport prélevé lors du 1er loyer :

> Apport

199,00

La validation du dossier est soumise à une vérification financière. En cas de refus, les frais de service vous seront immédiatement remboursés.

LE CLIENT - "BON POUR ACCORD"

LE

A

Nom, Prénom et Signature

MATERIEL, ACCESSOIRES, ASSURANCES ET SERVICES ADDITIONNELS

REFERENCE N°

000000009582

LE FOURNISSEUR

DECATHLON
306138900
4 BOULEVARD DE MONS ASCQ
59650 VILLENEUVE D'ASCQ (FR)
+33 (0)5 31 61 83 20
thibaut.fournial@decathlon.com

LE CLIENT

Anne GAUTHIER
28, rue Labrouste
75015 PARIS (FR)
angauthier@gmail.com
+33 (0)6 61 86 65 62

Prix TTC

Matériel

Nom	P.U.	Qté	Prix total	Remise	Promotion	Prix final
DECATHLON-2019-ELOPS-920-CADRE-BAS-BLANC-L-XL - B'TWIN-ELOPS 920 CADRE BAS-BLANC L/XL (Neuf)	1500,00	1	1500,00	0,00	0,00	1500,00
> Pack assurance : Assistance 50 km	34,80	1	34,80	0,00	0,00	34,80

Services additionnels

Nom	Fréquence	Qté	Prix total	Remise	Promotion	Prix final
DECATHLON - VOTRE ENTRETIEN ROUTE & ÉLEC (inclus)	Tous les 12 mois	1	0,00	0,00	0,00	0,00
DECATHLON - VOTRE ENTRETIEN ÉLEC (inclus)	Tous les 12 mois	1	0,00	0,00	0,00	0,00

LE CLIENT

LE

A

Nom, Prénom et Signature



by **my**pangée

Une solution exclusive Groupe PANGEE

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez M2M FINANCEMENT à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte conformément aux instructions de M2M FINANCEMENT. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

INFORMATIONS DU MANDAT

Référence client 000000007114
Référence Unique de Mandat (RUM) 000000009582
Type de prélèvement Récurrent

CREANCIER

Nom du créancier M2M FINANCEMENT
Adresse 1 ALLEE DE L'ELECTRONIQUE 42000 SAINT ETIENNE
Identifiant créancier SEPA 537376808

DEBITEUR

Nom Anne GAUTHIER
Adresse 28, rue Labrouste 75015 PARIS
IBAN FR7630003040080005002646250
BIC SOGEFRPP

LE

A

Nom, Prénom et Signature

Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'oppositions, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Note : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

LA LOCATION DE VELO SERVICE COMPRIS

Une solution exclusive Groupe PANGEE

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

ARTICLE 1. COMMANDE ET CHOIX DE L'OBJET DE FINANCEMENT

Le **locateur** mandate le **locataire** pour choisir le fournisseur, le type et la marque du bien répondant à ses besoins. Toutes clauses ou conventions particulières du bon de commande non expressément dénoncées au locateur sont inopposables à ce dernier. Le procès-verbal de livraison, signé du locataire et du fournisseur, consacre la bonne exécution de la transaction et autorise **M2M Financement** à régler la facture du fournisseur, le paiement emportant date du contrat et engagement définitif du locataire de l'exécuter. En cas de non conformité ou de non respect de l'une des conditions du bon de commande par le fournisseur, le **locataire** en qualité de mandataire du locateur, l'informer immédiatement à peine d'engager sa responsabilité en sorte qu'aucun de caissement n'intervienne. Si le **locateur** reçoit mandat d'encaisser en sus de la location une prestation pour le compte d'autrui, cet encaissement ne saurait porter atteinte à l'indépendance des conventions souscrites.

ARTICLE 2. INSTALLATION

La livraison du bien et son installation sont faites aux frais et risques du locataire sous sa responsabilité.

ARTICLE 3. DUREE DU CONTRAT

Sauf résiliation prévue à l'article 12 ci-dessous, la durée du contrat est fixée irrévocablement par les conditions particulières et les obligations qui y sont définies sont indivisibles. A son terme, il se renouvellera par tacite reconduction par périodes d'un an successives, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, ou tout document signé des deux parties, à tout moment mais au moins trois mois avant l'expiration de chaque terme.

ARTICLE 4. CONDITIONS FINANCIERES DE LOCATION

Les échéances sont perçues mensuellement à terme à échoir, sauf mention contraire des conditions particulières. Un premier loyer intercalaire sera dû par le **locataire** couvrant la période de location entre sa date de prise d'effet et la date du premier loyer périodique dû, sauf disposition spécifique contraire. Le loyer intercalaire couvre, prorata temporis, la période ("période intercalaire") entre la date de prise d'effet, à savoir la date du procès verbal de livraison et conformité, et le jour de paiement du premier loyer périodique. Le premier loyer périodique, en terme à échoir, est fixé en fonction de la date de procès-verbal (1) pour les prélèvements mensuels selon les modalités suivantes : signature du procès-verbal du 01 au 10 du mois (M), prélèvement le 5 de M+1, du 11 au 20 : le 15 de M+1, du 21 au 31 : le 25 de M+1, (2) pour les prélèvements trimestriels dans les modalités suivantes : le 30 du mois précédent le prochain trimestre civil suivant la date de signature du procès-verbal. Le premier loyer périodique, en terme échu, est fixé dans les mêmes conditions mais avec un décalage d'une période. A défaut de période intercalaire, le premier loyer périodique est exigible à la date de prise d'effet de la location. Pour le paiement des loyers et autres frais accessoires, le locataire signera un mandat de prélèvement SEPA joint au présent contrat. En signant ce mandat, le locataire autorise d'une part le locateur à émettre des prélèvements payables par le débit de son compte et d'autre part autorise le locateur à l'informer par tout moyen à sa convenance, 5 jours avant la date du ter prélèvement. Dans le cadre de cette information valant pré-notification, la Référence Unique du Mandat (RUM) sera communiquée au **locataire**. Les échéances échues ou à échoir prélevées sont acquises par le locateur. Le **locataire** s'interdit de dénoncer, sans juste motif, cette autorisation donnée à sa banque pour quelque cause que ce soit jusqu'à l'expiration de la location. Le **locataire** reconnaît que toute demande de remboursement ou de révocation du mandat n'aura pas pour effet de remettre en cause la validité du présent contrat de location. Toute demande de changement de domiciliation doit parvenir au locateur 30 jours au moins avant l'échéance dont la domiciliation est à modifier. A défaut, les éventuels frais de retour resteront à la charge du locataire ainsi que tous frais occasionnés par cette modification. Sans préjudice de la résiliation, tout loyer impayé entraînera le versement d'un intérêt de retard calculé au taux d'intérêt légal applicable en France, majoré de cinq points plus taxes. Indépendamment des intérêts de retard, chaque impayé donnera lieu à une indemnité forfaitaire d'un montant minimum de 16€ et d'un montant maximum de 10% du montant de l'impayé plus taxes. En cas de modification de la législation fiscale en vigueur, les loyers supporteront les changements intervenus. Toute période de location commencée est intégralement due. Les écritures du bailleur feront foi entre les parties qui acceptent comme moyen de preuve ses supports informatisés.

ARTICLE 5. DEPOT DE GARANTIE

Si le **locataire** a pris l'option avec dépôt de garantie, celui-ci est constitué en gage-espèce que le locataire s'engage à verser au locateur lors de la mise à disposition du bien en vue de garantir au locateur la bonne exécution par le locataire de toutes les obligations découlant du contrat. Il sera remboursé en fin de location au locataire ayant satisfait à ses obligations et ne pourra en aucun cas être affecté par le locataire au paiement des loyers (et frais accessoires éventuels) qu'il devra régler aux dates convenues. Dans le cas où le contrat serait résilié, le dépôt de garantie serait alors affecté au règlement partiel ou total des sommes dues.

ARTICLE 6. PRESTATIONS ANNEXES

Toute prestation annexe fera l'objet d'une facturation du **locateur** au **locataire**, au tarif en vigueur au moment de sa réalisation aux conditions suivantes TTC et sans que cette énumération soit exhaustive :

- Changement d'adresse ou changement de domiciliation bancaire - 20€
- Calcul de décompte pour remboursement anticipé - 20€
- Duplicata de document contractuel (contrat, facture, tableau d'amortissement ...) - 20€
- Envoi de courriers spécifiques - 20€
- Recherches diverses - 30€
- Co-défaut d'information de changement d'adresse ou de domiciliation bancaire - 47,84€
- Modification de la date d'échéance du contrat - 40€
- Transfert de titulaire de contrat - 40€

La tarification applicable sera communiquée sur simple demande au locataire. L'utilisation des prestations vaut acceptation de leur tarification. Les tarifications pourront faire l'objet d'un prélèvement séparé ou joint à l'échéance suivant l'opération. Les tarifs sont susceptibles d'évoluer chaque année conformément aux conditions générales du locateur applicables à tout locataire.

ARTICLE 7. GARANTIE ET RECOURS

En choisissant sous sa seule responsabilité le bien et son fournisseur et en signant le Procès Verbal de livraison, le **locataire** a engagé sa responsabilité de mandataire, sur le fondement des articles 1991 et 1992 du Code Civil. Si le bien est atteint de vices rédhibitoires ou cachés ou en cas de détérioration ou de fonctionnement défectueux, de mauvais rendement ou dommages quelconques causés par ce bien, le **locataire** renonce à tout recours contre le locateur, que ce soit pour obtenir des dommages et intérêts, la résiliation ou la résolution du contrat et ne pourra différer au prétexte de cette contestation, aucun règlement de loyer. En contrepartie de cette renonciation et de ce que le locataire bénéficie de la garantie légale ou conventionnelle normalement attachée à la propriété du bien, le **locateur** lui transmet la totalité des recours contre le constructeur ou le fournisseur et lui donne tant que de besoin mandat d'ester en justice, à charge pour lui de l'informer préalablement de ses actions. Par dérogation aux dispositions de l'article 1724 du Code Civil, le **locataire** renonce à demander au **locateur** toute indemnité ou diminution de loyer si pour une raison quelconque le bien devenait temporairement ou définitivement inutilisable.

ARTICLE 8. UTILISATION DU BIEN

Le **locataire** s'engage à utiliser le bien conformément à sa destination et à se conformer aux lois et règlements actuels et futurs concernant la détention, la garde et l'utilisation du bien loué et à prendre en charge les frais qui pourraient en résulter. Le locateur décline expressément toute responsabilité découlant du non respect des dites dispositions. En sa qualité de responsable du bien, le **locataire** veillera à sa bonne conservation et au respect du droit de propriété du locateur. Sont ainsi interdits toute cession gratuite ou onéreuse, prêt, gage, sous-location, déplacement du lieu d'utilisation initial, sauf autorisation expresse du **locateur**. En cas de tentative de saisie du bien, le **locataire** devra élever immédiatement toutes protestations contre la saisie et aviser le **locateur**. Le **locataire** fera diligence à ses frais pour obtenir la main levée. Toute décision émanant d'une autorité administrative ou de fait, devra être immédiatement portée à la connaissance du **locateur**. Le **locataire** prendra en charge tous les dommages, directs ou indirects, causés à des personnes ou des tiers et assumera les indemnités qui pourraient être demandées au **locateur** à quelque titre que ce soit, demeurant dans les mêmes conditions responsable de tous les risques de détérioration, perte, destruction partielle ou totale, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

ARTICLE 9. ENTRETIEN-VERIFICATION

Par dérogation de l'article 1721 du Code Civil, le **locataire** prend l'engagement de maintenir le bien en parfait état de fonctionnement, d'entretien et de conformité aux règlements. Les pièces d'équipement et accessoires incorporés par le **locataire** au cours de la location deviennent immédiatement et de plein droit la propriété du **locateur**, sans indemnité compensatrice.

ARTICLE 10. RESPONSABILITE CIVILE - ASSURANCE ET DOMMAGE

10.1 ASSURANCE

Pour satisfaire aux obligations prévues aux articles 8 et 9 le **locataire** s'engage à souscrire une police garantissant tant sa responsabilité civile en tant que détenteur et gardien utilisateur du Matériel que les risques, notamment bris de machine, vol, incendie, explosion, dégâts des eaux, marchandises transportées. Une clause expresse de la police d'assurance devra déléguer au locateur le bénéfice de toute indemnité qui serait normalement versée à l'assuré en cas de sinistre. Le **locataire** s'engage à payer les primes correspondantes pendant toute la durée de la location et à présenter sur simple réquisition toute pièce justificative du règlement. La police d'assurance stipulera que la compagnie garantira la responsabilité civile du souscripteur et celle du **locateur** pendant toute la durée de la location et pour la contre-valeur des sommes exigibles au titre de l'article 10.2, et que le **locateur** sera prévenu en cas de non-paiement des primes.

10.2 DOMMAGE

Le **locataire** devra dans les huit jours informer le locateur par lettre recommandée, de tout sinistre ou accident subi ou provoqué par le matériel. En outre, le **locataire** devra prendre l'initiative de toute mesure conservatoire pour réduire l'aggravation du dommage, réserver les droits, formuler toutes les réserves nécessaires, fixer les responsabilités, déposer toute plainte utile, par tout moyen, y compris constat d'expert ou d'huissier et le cas échéant, par l'intervention de police ou de gendarmerie. Le locateur devra procéder à la remise en état du bien à ses frais exclusifs. Dans le cas d'un sinistre total ou partiel, le montant de la franchise éventuellement prévue par les compagnies d'assurances restera à la charge du locataire. Si le bien ne peut être réparé, le **locataire devra** :

- Soit remplacer à l'identique et à ses frais le bien dont la location continuera depuis le jour du sinistre selon les modalités prévues par le contrat.
- Soit demander la résiliation du contrat de location en se portant acquéreur du matériel ou en le faisant acquérir par un tiers.

Le **locataire** sera tenu de régler au locateur, à titre de dommages intérêts, une indemnité forfaitaire égale au montant des loyers restant à courir au jour de la résiliation. La résiliation ne pourra prendre effet qu'à compter de la date de règlement au locateur de l'indemnité versée par les compagnies d'assurances. Si celle-ci est réglée Hors Taxes, le **locataire** restera redevable au locateur de la part de TVA non prise en charge par sa compagnie d'assurance.

ARTICLE 11. PRESTATION - MAINTENANCE - ENTRETIEN

Si le bien loué bénéficie d'un contrat séparé de prestation maintenance ou entretien souscrit par le **locataire** auprès du fournisseur, le locateur peut être chargé de l'encaissement des sommes dues au fournisseur au titre de ce contrat et ce d'un commun accord entre les trois parties. Sauf mentions contraires, ce montant représente dix pour cent du prélèvement. Ce montant est susceptible de variation prévues par le contrat de maintenance entretien, passé entre le locataire et le fournisseur. En cas de divergences de clauses, celles figurant dans les présentes primeront entre les trois parties. L'encaissement se fera par le biais du mandat de prélèvement SEPA signé du locataire au profit du locateur. Le **locataire** est cependant rendu attentif à l'indépendance juridique existant entre le contrat de location et le contrat de prestation maintenance entretien, dont les difficultés d'exécution ne sauraient justifier le non paiement des loyers. De manière générale, tout autre contrat signé pour le **locataire** sera indépendant juridiquement du présent contrat de location. Quels que soient les termes d'autres documents et accords différents des présentes et sauf accord écrit du **locateur**, le **locataire** confirme qu'il ne fait pas de la personnalité du fournisseur une clause fondamentale de son accord et accepte par avance la substitution d'une autre entreprise pour la réalisation de ces prestations. Le **locataire** pourra en cas de défaillance du prestataire prendre à sa charge la maintenance afin que les biens soient remis en bon état au **locateur** à l'issue de la location, le montant des loyers sera alors ajusté du coût prélevé par le locateur.

ARTICLE 12. RESILIATION CONTRACTUELLE DU CONTRAT

Pour défaut de respect du dit contrat, le contrat de location pourra notamment être résilié de plein droit par le loueur, sans aucune formalité judiciaire, 8 jours après une mise en demeure restée sans effet, dans les cas suivants inobservation par le locataire de l'une des conditions générales ou particulières du présent contrat, non paiement d'un loyer à son échéance, l'arrivée du terme constituant à elle seule la mise en demeure. Après mise en demeure, le loueur conserve le droit de résilier le contrat même si le locataire a proposé le paiement ou l'exécution de ses obligations ou même s'il y a procédé après le délai fixé, mais il peut y renoncer. Les cas sus-indiqués emporteront les conséquences suivantes:

- Le locataire sera tenu de restituer immédiatement le matériel au loueur au lieu fixé par ce dernier et de supporter tous les frais occasionnés par cette résiliation : démontage, transport du matériel au lieu désigné par le loueur, formalités administratives. En cas de refus du locataire de restituer le matériel loué, il suffira pour l'y contraindre, d'une simple ordonnance rendue par la juridiction compétente.
- Outre la restitution du matériel, le locataire devra verser au loueur une somme égale au montant des loyers impayés au jour de la résiliation majorée d'une clause pénale de 10% ainsi qu'une somme égale à la totalité des loyers restant à courir jusqu'à la fin du contrat telle que prévue à l'origine majorée d'une clause pénale de 10% (sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'il pourrait devoir). Les sommes réglées postérieurement à la résiliation du contrat seront affectées sur les sommes dues et n'emporteront pas novation de la résiliation.

ARTICLE 13. RESILIATION JUDICIAIRE COMME CONSEQUENCE DE LA RESOLUTION DU CONTRAT PRINCIPAL

Le loueur met par le présent contrat à la disposition du locataire un bien dont il a besoin et qu'il a lui même choisi, défini et réceptionné. Le paiement du bien n'en est fait au fournisseur qu'après avis de réception conforme donné par le locataire qui reconnaît que, hors de cette manifestation de volonté, M2M FINANCEMENT ne l'aurait jamais acquis. Les parties admettent la nécessité de tirer cette situation des conséquences particulières pour garantir M2M FINANCEMENT du risque financier que lui crée la résiliation du présent contrat pour cause de résolution du contrat principal.

- Si la résolution du contrat principal (et par voie de conséquence du présent contrat) trouve sa cause dans la délivrance d'un bien impropre a son usage, soit à raison de vices décelables, à la réception ou d'une inadéquation au but poursuivi, le preneur qui a rec u mandat de M2M FINANCEMENT de définir et réceptionner le bien supportera seul la responsabilité. En conséquence, il s'engage à régler a M2M FINANCEMENT et ce au besoin à titres de dommages et intérêts, la totalité des loyers dûs en vertu du contrat jusqu'au terme normal du bail.
- Si la résolution du contrat principal intervient en raison d'un vice caché du bien ou tout autre raison non imputable au locataire, la résiliation du présent contrat obligera celui-ci à verser à M2M FINANCEMENT à titre d'indemnité, une somme égale au montant de la facture d'origine telle qu'acquittée au fournisseur, sans qu'il y ait eu à déduction des loyers déjà versés. Le loueur se réserve la possibilité de faire état de votre défaillance à toute personne ou organisme susceptible de contribuer à la sauvegarde ou la récupération des sommes dues.

ARTICLE 14. RECLAMATIONS

En cas de réclamation ou pour toute demande, le locataire peut contacter le service relation client M2M Financement par courrier adressé au 1 allée de l'Electronique CS 90824, 42952 Saint Etienne Cedex 1 ou en appelant au 04 77 49 32 70 entre 9h et 12h ou 14h et 17h sauf changement d'horaire.

ARTICLE 15. RESTITUTION DU BIEN

A la fin de la location ou en cas de résiliation du contrat, le bien devra se trouver en parfait état de marche et d'entretien, l'usure des pièces le constituant ne devant pas être supérieure à celle résultant d'un usage normal. La restitution aura lieu à l'adresse indiquée par le loueur ou à défaut au siège social de ce dernier, les frais et charges de restitution étant supportés par le locataire. En cas de non restitution du matériel au terme du contrat de location, le locataire sera redevable d'une indemnité mensuelle de privation de jouissance égale au dernier loyer facturé. L'indemnité sera portée à 8 mois de loyers à défaut de restitution effective 30 jours après mise en demeure. Dans le cas ou le matériel ne serait pas restitué en parfait état de fonctionnement, sans préjudice de cette indemnité, le locataire sera tenu au règlement de la facture de remise en état dudit matériel adressée par le loueur et dont le montant sera déterminé à hauteur d'un devis sollicité par ce dernier auprès du fournisseur, du distributeur dudit matériel ou à défaut d'un professionnel du secteur.

ARTICLE 16. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données à caractère personnel recueillies pourront faire l'objet d'un traitement informatisé à des fins de gestion administrative, de prospection commerciale et de gestion de la relation client. Le défaut de communication de certaines données pourra empêcher d'établir une relation commerciale et d'accepter le dossier de financement. Le locataire et ses éventuels représentants acceptent la communication, dans le cadre légal et réglementaire, des informations recueillies, aux autorités judiciaires ou administratives habilitées. Le locataire et ses éventuels représentants acceptent que M2M Financement partage éventuellement ces données et leurs mises à jour, avec ses fournisseurs, prescripteurs et/ou sous-traitants à des fins commerciales, de prospection ou de gestion de la relation client. La liste des entités susceptibles de bénéficier des communications d'informations sera transmise sur simple demande adressée à M2M FINANCEMENT 1 allée de l'Electronique 42000 SAINT-ETIENNE. Conformément à l'article 39 de la Loi Informatique et Libertés, le locataire et ses éventuels représentants disposent à tout moment, sans frais, les frais de timbre étant remboursés, d'un droit d'accès de rectification et d'opposition à l'utilisation des données à caractère personnel, sur simple demande adressée par courrier à M2M FINANCEMENT.

ARTICLE 17. ASSURANCES

Lorsque les contrats font l'objet d'une assurance, le locataire reconnaît avoir reçu un exemplaire de la police annexée aux conditions générales.

LE

A

Nom, Prénom et Signature

LA LOCATION SERVICE COMPRIS

Une solution exclusive Groupe PANGEE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION CONSOMMATEURS APPLICATION

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

1.1 Les présentes Conditions générales sont conclues entre l'Utilisateur et la société PANGEE, Société par Actions Simplifiée immatriculée au RCS de Toulouse sous le n° 802 644 518 dont le siège social est situé 231, rue Pierre et Marie Curie à LABEGE (31670), prise en la personne de son représentant légal Monsieur Julien GUIRAUD (ci-après dénommée "PANGEE"), qui a pour activité la prestation de services (visant notamment à proposer des solutions de financement et d'assurance) par la mise en relation de consommateurs et de professionnels spécialisés dans le domaine financier et des assurances.

1.2 Les présentes Conditions générales définissent les règles et conditions d'utilisation de l'Application et des fonctionnalités de site internet éditées par la société PANGEE, disponible sur l'Apple Store pour tablettes de type 1 Pad 2 et sur les sites internet (ci- après l' "Application").

1.3 Toute utilisation de l'Application implique de plein droit l'acceptation sans réserve de l'intégralité des présentes Conditions générales. L'acceptation par l'Utilisateur des présentes Conditions générales est matérialisée par le fait pour l'Utilisateur de cocher la case attenante à la mention "j'ai lu les Conditions générales de vente et d'utilisation et j'y adhère sans réserve. (Lire les Conditions générales de vente et d'utilisation)" ou de signer ce document lors de l'inscription sur l'Application. Cette démarche équivaut pour l'Utilisateur à reconnaître qu'il a pris pleinement connaissance et qu'il approuve, sans exception ni réserve, l'ensemble des Conditions générales indiquées ci-après. Les présentes Conditions générales seront également accessibles sur l'Application dans la rubrique "Mentions Légales".

ARTICLE 2. DEFINITION

"Internet" désigne différents réseaux de serveurs localisés en divers lieux à travers le monde, reliés entre eux à l'aide de réseaux de communication, et communiquant à l'aide d'un protocole spécifique connu sous le nom de TCP/IP.

"Service" désigne le service d'accès à l'Application fourni par PANGEE permettant une interface dématérialisée de souscription de services financiers et d'assurance pour la location de matériel. Ce service consiste dans la seule mise en relation des Utilisateurs, des professionnels proposant la vente du matériel précédemment cité, et des prestataires proposant des services en matière de location financière et assurances.

"Utilisateur" désigne toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

ARTICLE 3. ACCES A L'APPLICATION

Pour accéder à l'Application, l'Utilisateur déclare disposer de la capacité juridique lui permettant de donner son accord aux présentes Conditions générales.

ARTICLE 4. ACCES AUX SERVICES

L'accès aux offres proposées via l'Application suppose que l'Utilisateur fournisse un certain nombre d'informations quant à son identité, sa situation financière et ses coordonnées bancaires.

ARTICLE 5. CONDITIONS FINANCIERES

ARTICLE 5.1 Prix

5.1.1 L'accès au Service est payant. Le prix en vigueur au jour de l'inscription est mentionné sur le l'Application. Les prix peuvent être mis à jour à tout moment sans préavis, mais le Service est facturé sur la base du prix en vigueur, affiché à l'inscription.

5.1.2 Tous les prix s'entendent en euros, et toutes taxes comprises les taxes étant supportées par l'Utilisateur. Les taxes appliquées sont celles prévues par la réglementation en vigueur et, au cas où celle-ci serait modifiée, les variations de prix qui en résulteraient prendraient effet dès le jour de leur mise en application. Le prix TTC est indiqué avant validation de l'inscription.

5.1.3 Les tarifs indiqués ne comprennent ni l'accès à l'Internet ni le coût des lignes téléphoniques. La connexion à Internet relève de la responsabilité de l'Utilisateur. PANGEE ne peut être tenue pour responsable de la qualité de la connexion proposée par le fournisseur d'accès Internet.

ARTICLE 5.2 Modalités de paiement

5.2.1 Le paiement du Service s'effectue par cartes de crédit ou par cartes bancaires (Visa, Mastercard), paybox, Atos-LemonWay, virement bancaire. En ce qui concerne les paiements par cartes bancaires, l'Application renvoie au site de son partenaire bancaire doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne. Le paiement pourra également s'effectuer par carte bancaire, chèque ou espèces auprès du professionnel en charge de la commercialisation du matériel.

5.2.2 PANGEE se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute inscription, quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Utilisateur à PANGEE, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation de l'Application ou au paiement d'une inscription.

5.2.3 L'Utilisateur garantit à PANGEE qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il aura choisi parmi ceux disponibles lors de son inscription.

ARTICLE 6. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-28, 13° selon lequel *"le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation"*, l'Utilisateur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour le Service.

ARTICLE 7. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

7.1 L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser l'Application d'une manière non prévue par les présentes Conditions générales. A ce titre, l'Utilisateur s'engage notamment à ne pas utiliser l'Application pour rédiger des commentaires constituant :

- des messages à caractère pornographique et pédopornographique ;
- des messages racistes, xénophobes, révisionnistes, faisant l'apologie de crime de guerre, discriminant ou incitant à la haine qu'elle soit à l'encontre d'une personne, d'un groupe de personnes en raison de leur origine, leur genre, leur ethnie, leur croyance ou leur mode de vie ;
- des messages à caractère injurieux, violent, menaçant, au contenu choquant ou portant atteinte à la dignité humaine ;
- des messages diffamatoires ;
- des messages portant atteinte au droit d'auteur et plus généralement aux droits de propriété intellectuelle ;
- des messages portant atteinte au droit à l'image et au respect à la vie privée ;
- de manière générale, des messages contraires aux lois et règlements en vigueur en France ;
- des publicités non sollicitées, qu'elles soient commerciales ou non.

7.2 L'Utilisateur garantit PANGEE contre toute action qu'un tiers pourrait intenter à son encontre fondée au titre des présentes Conditions générales pour l'utilisation de l'Application par l'Utilisateur. A ce titre, l'Utilisateur prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels pourrait être condamné PANGEE par une décision de justice devenue définitive.

7.3 L'Utilisateur reconnaît que l'Application nécessite une connexion Internet pour fonctionner dans son ensemble. A ce titre, l'Utilisateur déclare bien connaître l'Internet, ses caractéristiques et ses limites et reconnaît notamment :

- que les transmissions de données sur l'Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- que les données circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement, de toutes informations à caractère sensible est effectuée par l'Utilisateur à ses risques et périls.

7.4 L'Utilisateur accepte de ne pas utiliser des failles, bugs informatiques ou toute autre forme d'erreur pour obtenir des avantages dans l'utilisation de l'Application. De même, l'Utilisateur s'engage à avertir immédiatement PANGEE lorsqu'il constate une faille ou une erreur sur l'Application.

7.5 L'Utilisateur accepte de ne pas utiliser l'Application d'une manière qui puisse la rendre inaccessible, l'endommager ou l'empêcher de fonctionner.

ARTICLE 8. LICENCE RELATIVE A L'ACCES ET A L'UTILISATION DE L'APPLICATION

PANGEE accorde aux Utilisateurs une licence limitée à l'accès et à l'utilisation de l'Application, pour une utilisation exclusivement privée et personnelle, non collective et non exclusive. En aucun cas, les Utilisateurs ne sont autorisés à télécharger ou à modifier tout ou partie de l'Application sans l'autorisation écrite et préalable de PANGEE. Cette licence ne permet en aucun cas aux Utilisateurs de procéder à une quelconque utilisation commerciale ou toute utilisation détournée de l'Application et/ou de tout ou partie de son contenu.

ARTICLE 9. SANCTIONS EN CAS DE NON RESPECT

9.1 En cas de violation par l'Utilisateur de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions générales, PANGEE se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement, sans aucun avertissement préalable et à sa seule discrétion, l'accès au compte de l'Utilisateur concerné, sans dédommagement. A ce titre, toute nouvelle demande d'inscription par l'Utilisateur pourra être bloquée.

9.2 Les sanctions décrites ci-dessus peuvent être appliquées sans préjudice de toute poursuite, pénale ou civile, dont l'Utilisateur pourrait faire l'objet de la part des autorités publiques, de tiers, ou de PANGEE.

ARTICLE 10. RESPONSABILITE DE PANGEE

10.1 Compte tenu des aléas techniques liés au fonctionnement décentralisé du réseau Internet, PANGEE ne fournit aucune garantie de continuité de service ou d'absence d'erreurs de l'Application.

10.2 PANGEE se réserve le droit de suspendre l'accès à l'Application en tout ou partie sans préavis notamment pour procéder à toute opération de correction, de mise à jour ou de maintenance. PANGEE ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout préjudice et/ou perte qui en résulterait pour l'Utilisateur.

10.3 PANGEE n'est pas responsable si un quelconque dysfonctionnement de l'Application, indépendant de sa volonté, empêche notamment l'accès aux Services.

10.4 PANGEE est exclusivement responsable du contenu uniquement produit par lui et intégré à l'Application et ses fonctionnalités.

10.5 En ce qui concerne les services proposés par le biais de l'Application, PANGEE agit en tant que simple fournisseur d'une plateforme numérique et n'a en ce sens aucune maîtrise sur les offres proposées via l'Application. En conséquence, PANGEE ne saurait être tenu de toute conséquence découlant de leur contenu, et de leur validité au regard des dispositions législatives en vigueur. PANGEE ne saura être tenu responsable des dommages et/ou de toutes conséquences de quelque nature qu'elles soient subis par l'Utilisateur et résultant de la souscription de l'un quelconque des services souscrits par le biais de l'Application.

Plus largement, PANGEE ne saurait en aucun cas être tenu du non respect de toute règle afférente à la proposition, la commercialisation, la conclusion, et l'exécution desdits services.

ARTICLE 11. RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

11.1 L'Utilisateur est responsable des paiements relatifs à la souscription aux offres proposées par le biais de l'Application.

11.2 Lors de l'utilisation de l'Application, l'Utilisateur est seul responsable de l'usage qu'il fait de l'Application et du contenu qu'il communique. A ce titre, il est notamment responsable :

- du contenu produit par lui par le biais de son compte, et notamment du respect des bonnes mœurs dudit contenu ;
- de son adéquation aux lois et aux règlements notamment en matière de protection des mineurs, de la répression de l'apologie des crimes contre l'humanité, de l'incitation à la haine raciale ainsi que de la pornographie infantile, de l'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences faites aux femmes, ainsi que des atteintes à la dignité humaine et du respect de la personne humaine et ;
- du respect des droits des tiers notamment en matière de propriété intellectuelle.

ARTICLE 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

12.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et autres droits liés à l'Application, y compris les droits d'auteur, les marques, les dessins et modèles, les droits sur les bases de données, ainsi que tout autre droit de propriété intellectuelle ou autres, sont et restent la propriété exclusive de **PANGEE** et, pour les technologies sous licence, de leurs auteurs et/ou propriétaires.

12.2 Conformément et dans la limite des dispositions de l'article L. 342-1 du Code de la propriété intellectuelle, **PANGEE** interdit l'extraction ou la réutilisation de tout ou partie du contenu de son Application. **12.3** L'**Utilisateur** reconnaît l'existence de ces droits de propriété et de propriété intellectuelle, et ne prendra aucune mesure visant à porter atteinte, à limiter ou à restreindre de quelque manière que ce soit la propriété ou les droits de **PANGEE** en ce qui concerne l'Application.

12.4 Si l'**Utilisateur** souhaite utiliser dans un autre cadre, et/ou diffuser des données, informations et/ou contenus de l'Application, il devra préalablement en faire la demande écrite à l'adresse du siège social de **PANGEE**.

12.5 L'**Utilisateur** accepte de ne pas utiliser l'Application dans un but commercial, de ne pas louer, prêter, vendre, publier, proposer de licence ou sous-licence, distribuer, attribuer ou de transférer de quelque manière tout ou partie de l'Application à un tiers quel qu'il soit sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de **PANGEE** qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 13. INFORMATIQUE ET LIBERTE

13.1 **PANGEE** s'engage à respecter la vie privée de l'**Utilisateur**.

13.2 L'**Utilisateur** reconnaît et accepte expressément que toute donnée nominative le concernant, collectée par **PANGEE**, fait l'objet d'un traitement automatisé déclaré auprès de la CNIL (récépissé n° 1946306 v 0).

13.3 En application de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'**Utilisateur** dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent (article 34 de la Loi "Informatique et Libertés"). Pour l'exercer, il doit adresser sa requête par écrit à **PANGEE** :

- par courrier à l'adresse du siège social telle que mentionnée dans le préambule ;
- par email à l'adresse suivante contact@pangee-conseil.fr.

13.4 Dans l'optique de permettre une utilisation optimale de l'Application par l'**Utilisateur**, **PANGEE** se réserve également le droit de collecter certaines informations :

- liées à l'appareil de l'Utilisateur (IP, fournitures d'accès, configuration matérielle, configuration logicielle) ;
- liées aux Services (log et historique de tous les échanges de données, "log" et historique des connexions à l'Application).

13.5 En règle générale, **PANGEE** s'engage à ne jamais divulguer les données personnelles de l'**Utilisateur**, sauf avec son autorisation expresse ou dans des circonstances très particulières, telles celles qui sont envisagées ci-dessous :

- **PANGEE** pourra être amenée – du fait de la loi, dans le cadre d'une procédure en justice, d'un litige et/ou d'une requête des autorités publiques du pays de résidence de l'Utilisateur ou autre – à divulguer les données personnelles précitées ;
- **PANGEE** pourra également divulguer ces données si la divulgation est nécessaire à des fins de sécurité nationale, d'application de la loi ou autre sujet d'intérêt public ;
- **PANGEE** peut également divulguer des données concernant l'Utilisateur si cette divulgation est raisonnablement nécessaire pour faire valoir le respect des présentes Conditions générales ou protéger ses activités ou ses Utilisateurs ;
- En cas de restructuration ou de cession, **PANGEE** pourra transférer toute donnée personnelle qu'elle conserve au tiers concerné.

ARTICLE 14. DISPOSITIONS GENERALES

14.1 Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions générales, ou une partie d'entre elles, s'avérerait nulle au regard d'un règlement, d'une loi en vigueur ou à la suite d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des Conditions générales dans leur ensemble, ni celle de la clause seulement partiellement concernée.

14.2 Le fait que l'une ou l'autre des parties n'ait pas exigé, temporairement ou définitivement, l'application d'une stipulation des présentes Conditions générales ne pourra être considéré comme une renonciation aux droits détenus par cette partie.

ARTICLE 15. MEDIATION

15.1 Dans l'hypothèse où un litige surviendrait entre les Parties, l'**Utilisateur** a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au Professionnel. A ce titre, **PANGEE** garantit à l'**Utilisateur** le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

15.2 Par défaut, **PANGEE** propose à l'Utilisateur le recours au médiateur de la consommation suivant:

- Nom du médiateur : Maître Christine VALES
- Organisme du médiateur : MEDICYS
- Adresse du médiateur : Toulouse (31)
- Site Internet du médiateur : www.medicys.fr
- Contact du médiateur : contact@medicys.fr

15.3 Les Parties conviennent que le litige ne pourra être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- l'**Utilisateur** ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de **PANGEE** par une réclamation écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à **PANGEE** dans un délai de quinze jours à compter de son inscription ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- l'**Utilisateur** a introduit la demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

ARTICLE 16. LOI APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions générales sont régies par la loi française.

Dans l'hypothèse où un litige surviendrait entre l'**Utilisateur** et **PANGEE**, l'un et l'autre s'engagent à rechercher une solution amiable, prenant en compte les intérêts de chacune d'elles avant d'engager toute action judiciaire.



Une solution exclusive Groupe PANGEE

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE

Contrat n°5005090

À QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSISTANCE LIZBIKE ?

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

QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE VOTRE CONTRAT ?

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

Il est souscrit par l'intermédiaire de DATA SENSEI, SASU au capital de 1000 euros, courtier immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 16001356 (www.oriass.fr), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 803 162 510 et dont le siège social est situé 5, rue Lapeyrouse - 31000 TOULOUSE.

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

DE QUOI EST COMPOSÉ VOTRE CONTRAT ?

Votre Contrat LIZBIKE est composé des :

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

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

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

QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

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

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

Article 1. DEFINITIONS

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

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

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

Article 2. GARANTIE D'ASSISTANCE AUX VELOS ELECTRIQUES

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

2.1 Remorquage du Vélo

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

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

2.2 Assistance aux personnes valides

AXA Assistance organise et prend en charge :

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

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

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

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

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

Article 3. GARANTIE D'ASSISTANCE MEDICALE

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

3.1 Rapatriement médical

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

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

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

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

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

Article 4. GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

4.1 Assistance psychologique

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

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

4.2 Garde des ascendants dépendants ou du conjoint handicapé

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

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

Cette garantie est limitée à une intervention par année civile.

4.3 Garde des enfants et des petits enfants

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

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

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

Cette garantie est limitée à une intervention par année civile.

4.4 Aide-ménagère

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

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

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

4.5 Organisation de services

AXA Assistance peut organiser les services suivants :

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

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

Article 5. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

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

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

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

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

Article 6. LIMITES DE RESPONSABILITE

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

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

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

Article 7. FAUSSE DECLARATION

7.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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

7.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

Article 8. PRIME

8.1 Débiteur de la prime

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

8.2 Paiement de la prime

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

8.3 Défaut de paiement

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

8.4 Modification de la prime

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

Article 9. VIE DU CONTRAT

9.1 Entrée en vigueur et durée du Contrat

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

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

9.2 Date d'effet et durée des garanties

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

9.3 Facultés de renonciation

9.3.1 En cas de vente à distance

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

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

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

9.3.2 En cas de pluralité d'assurance

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

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

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

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

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

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

L’exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer soit par lettre à l’adresse postale : DATA SENSEI (5 rue Lapeyrouse 31000 TOULOUSE) ou par email (assurances@mypangee.com).

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

FORMULAIRE DE RENONCIATION

Formulaire à nous renvoyer soit par lettre à l’adresse postale : DATA SENSEI 5 rue Lapeyrouse 31000 TOULOUSE ou par email (assurances@mypangee.com).

A l’attention du Service Gestion de DATA SENSEI

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

Nom du souscripteur Prénom du Souscripteur

Date Signature du souscripteur

9.4 Modifications de votre Contrat

Le Souscripteur doit informer DATA SENSEI (5 rue Lapeyrouse 31000 TOULOUSE) ou par email (assurances@mypangee.com), de tout changement de

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

9.5 Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin dans les cas suivants :

- En cas d’utilisation par le Souscripteur de sa faculté de renonciation ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur à échéance à l’issue de la première année contractuelle. La demande doit être adressée à DATA SENSEI, par lettre recommandée avec avis de réception à l’adresse : par lettre recommandée avec avis de réception à l’adresse : DATA SENSEI (5 rue Lapeyrouse 31000 TOULOUSE) ou par email (assurances@mypangee.com). La résiliation intervenue au cours du mois « M » prendra effet à la date d’échéance de la prime du mois « M+1 » ;
- En cas de résiliation par AXA Assistance pour non-paiement de la prime (en application des dispositions de l’article L.113-3 du Code des assurances) dans les conditions définies à l’article 8.3 ;
- En cas de résiliation par le Souscripteur pour refus de la prime modifiée dans les conditions définies à l’article 8.4 ;
- En cas de décès du Souscripteur, ses ayants droits devant informer DATA SENSEI par écrit (5 rue Lapeyrouse 31000 TOULOUSE) ou par email (assurances@mypangee.com). La résiliation prend alors effet à la date du décès ;
- Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

9.6 Prescription

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

Toutefois ce délai ne court :

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

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

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

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

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d’un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conclusion ou, à défaut d’accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d’une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l’une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d’instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l’impossibilité d’agir par suite d’un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Conformément à l’article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d’assurance ne peuvent, même d’un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d’interruption de celle-ci.

9.7 Cumuls d’assurance

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

Article 10. DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Compétence judiciaire

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

10.2 Langue du Contrat et droit applicable au Contrat

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

10.3 Loi informatique et libertés

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

Dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

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

b) Transmettre vos données personnelles et les données relatives à votre contrat d’assistance, aux entités du Groupe AXA, à nos prestataires de services, au personnel d’AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d’intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer votre dossier d’assistance, vous fournir les prestations qui vous sont dues au titre de votre contrat, procéder aux paiements, prévenir la fraude, et transmettre ces données dans les cas où la loi l’exige ou le permet.

c) Procéder à l’écoute et/ou à l’enregistrement de vos appels téléphoniques dans le cadre de l’amélioration et du suivi de la qualité des services rendus.

d) Procéder à des études statistiques et actuarielles et à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché.

e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié de votre bien, afin de fournir les services proposés dans le cadre de votre contrat d’assistance et valider votre demande ; et

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

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, vous pouvez vous y opposer en écrivant au :

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

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

Vous pourrez à tout moment revenir sur votre consentement.

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

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

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

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

Email : service.juridique@axa-assistance.com

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

10.4 Réclamation et médiation

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

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

AXA Assistance
Service Gestion Relation Clientèle 6, rue André Gide -
92320 Châtillon
Ou sur le site internet à partir de la rubrique
« contact » : www.axa-assistance.fr/contact

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

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

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

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

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



LA LOCATION DE VELO SERVICE COMPRIS

Une solution exclusive Groupe PANGÉE

ENTRETIEN

Prestation de contrôle & diagnostic électrique (inclus) ELEC

Diagnostic et contrôle des dispositifs électriques
Main d'œuvre uniquement, hors pièces détachées



LA LOCATION DE VELO SERVICE COMPRIS

Une solution exclusive Groupe PANGEE

ENTRETIEN

Prestation de contrôle & réglage (inclus) ROUTE & ELEC

Contrôle et réglage des freins, de la transmission et du jeu de direction.

Main d'œuvre uniquement, hors pièces détachées