

# AXUS ASSISTANCE

**Axus Luxembourg S.A.**

270, route d'Arlon  
L-8010 Strassen  
Luxembourg

BP97 L-8001 Strassen  
Tel. +352 31 05 36-60  
Mail [contact@axus.lu](mailto:contact@axus.lu)

BILLLULL LU84 0023 1607 0156 8300  
CCRALULL LU96 0090 0000 5945 5006  
T.V.A.Intra. LU12977109 - R.CLux. B23.299



## Table des matières

<b>PRESTATIONS D'AXUS ASSISTANCE</b>	<b>3</b>
<b>I) Périmètre de la garantie</b>	<b>3</b>
<b>II) Bénéficiaires de la garantie</b>	<b>3</b>
<b>III) Exclusions</b>	<b>3</b>
<b>IV) Intervention en Belgique et au Luxembourg</b>	<b>4</b>
<b>V) Intervention à l'étranger</b>	<b>4</b>
<b>VI) Intervention sur autoroute en France</b>	<b>6</b>
<b>VII) Vol du véhicule</b>	<b>6</b>
<b>VIII) Territorialité</b>	<b>7</b>
<b>IX) Accessibilité</b>	<b>7</b>
<b>X) Divers</b>	<b>7</b>

## Prestations d'Axus Assistance

La présente garantie d'assistance (ci-après « Axus Assistance ») s'inscrit dans le cadre d'une collaboration entre la société de droit luxembourgeois AXUS Luxembourg S.A établie et ayant son siège social à L-8010 Strassen, 270 route d'Arlon. (ci-après « Axus ») et la société de droit belge VAB N.V., établie et ayant son siège social à B-2070 Zwijndrecht, 100 Pastoor Coplaan laquelle est responsable de l'exécution du volet opérationnel de la présente garantie d'assistance

### I) Périmètre de la garantie

La garantie Axus Assistance est accordée à tout véhicule faisant l'objet d'un contrat de location Private Lease souscrit auprès d'Axus et est acquise pendant toute la durée du contrat de location. Axus Assistance intervient en cas de :

- panne,
- accident,
- vandalisme,
- vol du véhicule,
- perte de clés du véhicule,
- panne d'essence,
- crevaison,

entraînant l'immobilisation du véhicule sur la voie publique, sur le lieu de travail ou au domicile du conducteur.

Par sinistre, la présente garantie d'assistance entend un des événements précités.

Une demande d'intervention doit obligatoirement être introduite auprès d'Axus Assistance dès la survenance du sinistre afin de préserver la totalité des droits à la prestation des services.

### II) Bénéficiaires de la garantie

Les personnes ayant droit à la garantie sont le locataire du contrat de Private Lease ainsi que toute autre personne autorisée occupant gratuitement le véhicule faisant l'objet du contrat de location, à l'exception des auto-stoppeurs.

### III) Exclusions

En cas de sinistre, les prestations d'Axus Assistance visent uniquement à assurer la mobilité du client et le rapatriement du véhicule et de ses occupants non-blessés. Sont exclus de la garantie d'assistance :

- l'assistance médicale aux occupants du véhicule et tous les frais relatifs à leurs dommages corporels ;
- les frais de réparation du véhicule ou les éventuels frais d'entretien ;

- les interventions qui sont la conséquence d'incidents n'immobilisant pas le véhicule ;
- les opérations de sauvetage et/ou les travaux de grue ;
- les pannes ou accidents survenus lors de la participation à des compétitions automobiles ou entraînements en vue de telles épreuves ;
- les frais liés à des prestations qui n'ont pas été demandées à Axus Assistance, hormis les frais de dépannage et remorquage à l'étranger désignés d'office ;
- l'assistance destinée à la remorque ou caravane tractée par le véhicule ou dételée, sauf le rapatriement de celle-ci en cas de panne ou accident survenu au véhicule pendant la période estivale du 1er juillet au 31 août;
- les dommages occasionnés au véhicule de remplacement mis à disposition du client dans le cadre de la présente garantie d'assistance.

## IV) Intervention en Belgique et au Luxembourg

### A. Réparation sur place

En cas de sinistre entraînant l'immobilisation du véhicule, Axus Assistance dépêche un technicien sur place afin de réparer le véhicule.

### B. Remorquage

Si, à la suite du sinistre, le véhicule ne peut être réparé à l'endroit où il est immobilisé, Axus Assistance organise son remorquage vers :

- Un garage de la marque du véhicule au choix du client en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, en cas de panne ;
- Un carrossier agréé par Axus ou par le constructeur, en cas d'accident. 5 Les réparations auprès d'un autre garage ou un autre carrossier que ceux agréés par Axus ou le constructeur, devront nécessairement être préalablement autorisées par Axus sous peine de ne pas être prises en charge par Axus.

## V) Intervention à l'étranger

Lors d'une immobilisation à l'étranger dans un rayon de moins de 75 km de la frontière du territoire constitué par la Belgique et le Luxembourg, Axus Assistance appliquera la procédure d'intervention définie pour la Belgique et le Luxembourg décrite au point IV. Lors d'une immobilisation à l'étranger dans un rayon supérieur à 75 km de la frontière du territoire constitué par la Belgique et le Luxembourg, Axus Assistance interviendra comme suit :

### A) Réparation sur place

En cas de sinistre entraînant l'immobilisation du véhicule, Axus Assistance dépêche un technicien sur place afin de réparer le véhicule.

## B) Réparation réalisable dans 5 jours calendrier

Si, à la suite du sinistre, le véhicule ne peut être réparé à l'endroit où il est immobilisé mais peut être réparé dans les 5 jours calendrier qui suivent l'appel déclarant le sinistre, Axus Assistance:

- organise son remorquage vers un garage de la marque du véhicule, le plus proche du lieu de l'immobilisation et,
- prend en charge les frais d'une voiture de location pour la durée de l'indisponibilité (avec un maximum de 250 €) ou, (au choix du client),
- prend en charge le remboursement des frais d'hôtel en attendant que le véhicule soit réparé, sur base d'une nuit avec petit déjeuner de 49,58 € par nuit et par personne pour maximum 5 nuitées et pour un maximum de 620 € ou, (au choix du client),
- assure le transport du client jusqu'à sa destination finale ou son rapatriement à son domicile de la façon suivante :
  - a. par avion en classe économique si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, avec un maximum de 620€ par personne ou,
  - b. par train en première classe si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, avec un maximum de 620 € par personne ou,
  - c. par voiture de location pour un budget maximum de 250 €.

Le choix du moyen de transport revient in fine à Axus Assistance.

Combiner des frais d'hôtel avec un moyen de transport alternatif ou une voiture de location n'est en principe pas permis, à moins d'y être expressément autorisé par Axus Assistance.

## C) Réparation non-réalisable dans les 5 jours calendrier

Si le véhicule ne peut pas être réparé sur place ou s'il ne peut être réparé dans les 5 jours calendrier qui suivent l'appel déclarant le sinistre ou si Axus n'autorise pas la réparation sur place, Axus Assistance assure le rapatriement du véhicule vers :

- un garage de la marque du véhicule au choix du client en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, en cas de panne,
- un carrossier agréé par Axus ou par le constructeur, au Grand-Duché de Luxembourg en cas d'accident.

## D) Rapatriement des passagers non blessés.

En cas de rapatriement du véhicule, Axus Assistance assure également le rapatriement de ses occupants non-blessés depuis le lieu d'immobilisation jusqu'à leur domicile privé au Grand-Duché de Luxembourg.

Le rapatriement des personnes s'effectue :

- par avion en classe économique si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, avec un maximum de 620 € par personne ou ,

- par train en première classe si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, avec un maximum de 620 € par personne ou,
- par voiture de location pour un budget maximum de 250 €. Le choix du moyen de transport revient in fine à Axus. Sur demande du client, et dans la mesure du possible, Axus Assistance met à sa disposition une catégorie de véhicule de remplacement qui correspond à ses besoins momentanés (bagages, personnes etc..). Dans le cadre de la garantie véhicule de remplacement souscrite dans le contrat Private Lease, Axus prend en charge le véhicule de remplacement de la catégorie prévue dans le contrat de location au-delà des 250 € pris en charge par Axus Assistance. Dans l'éventualité où le client aura, suite à sa demande, reçu un véhicule de remplacement de catégorie supérieure à celle prévue dans le contrat de location, le surcoût lié au surclassement de catégorie sera facturé au client.

## **E) Restitution du véhicule de remplacement mis à disposition par Axus Assistance**

Dans le cas où, suite à un sinistre survenu à l'étranger, le véhicule du client est rapatrié par Axus Assistance et qu'un véhicule de remplacement est mis à sa disposition, ce véhicule de remplacement devra être restitué par le client, dès son retour, auprès d'une agence de location de la même enseigne située au Grand-Duché de Luxembourg. Si, suite à un sinistre survenu à l'étranger, le véhicule du client n'est pas rapatrié mais est réparé sur place, le véhicule de remplacement mis à sa disposition par Axus Assistance durant la période de réparation de son véhicule devra être restitué par le client, dès la fin des réparations, auprès d'une agence de location de la même enseigne située dans le pays où le sinistre s'est produit

## **VI) Intervention sur autoroute en France**

Au bord de l'autoroute en France (sections à péage) l'assistance routière est légalement et uniquement assumée par des dépanneurs locaux et non par Axus Assistance. Lors d'une panne sur autoroute en France, le client procédera comme suit :

- Contacter la gendarmerie via une borne d'autoroute ou former le 17 à partir d'un mobile ou d'un poste fixe ;
- Faire appel à Axus Assistance qui ouvrira un dossier et donnera les instructions à suivre.

Un technicien, le plus proche du lieu de l'immobilisation, se rendra sur place afin de réparer le véhicule si possible ou de le remorquer.

Si le véhicule n'est pas réparable sur place, il sera dépanné dans un garage agréé de la marque, se trouvant le plus proche du lieu d'immobilisation.

## **VII) Vol du véhicule**

En cas de vol du véhicule, Axus Assistance veille à ce que les occupants soient rapatriés à leur domicile. Le rapatriement s'effectue :

- par avion en classe économique si la distance à parcourir est supérieure à 1.000 km, avec un maximum de 620 € par personne ou,

- par train en première classe si la distance à parcourir est inférieure à 1.000 km, avec un maximum de 620 € par personne ou,
- par voiture de location pour un budget maximum de 250 €. 8 Le choix du moyen de transport revient in fine à Axus.

Le vol du véhicule est à déclarer sans faute directement auprès des autorités locales. Une attestation de dépossession involontaire délivrée par la police sera à présenter à Axus dans les deux jours ouvrables qui suivent le sinistre.

Si le vol survient à l'étranger, le véhicule de location mis à disposition par Axus Assistance devra être restitué par le client dès son retour auprès d'une agence de location de la même enseigne située au Grand-Duché de Luxembourg.

## VIII) Territorialité

La garantie assistance est accordée dans les pays suivants : Andorre, Belgique, Chypre, Danemark (excepté Îles Féroé), Allemagne, Finlande, France (excepté territoires outre-mer), Grèce (excepté îles grecques), Grand-Duché de Luxembourg, Irlande, Italie, Liechtenstein, Malte, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Autriche, Portugal (excepté Madeira et Porto Santo), San Marino, Espagne (excepté îles Canarie, Baléares, Ceuta et Melilla), le Vatican, Royaume-Uni, Suède, Suisse. Pour les sinistres qui se produisent en dehors de cette liste territoriale, Axus Assistance n'offre pas d'assistance et ne prendra aucun frais en charge.

## IX) Accessibilité

- **Le numéro de l'assistance est le 00 352 29.82.29**
- **L'assistance est joignable 7j/7 24h/24**

## X) Divers

1. L'agence de location intervenant dans le cadre de la prestation d'Axus Assistance ne délivrera un véhicule de remplacement au client que sur présentation par le conducteur d'un permis de conduire valable.
2. Une empreinte de carte Visa pourra être demandée au conducteur par l'agence de location pour la mise à disposition du véhicule de remplacement.