

# Prestations de services et d'assistance relatives à la garantie Relais Autonomie CAP



**ASSISTANCE RELAIS AUTONOMIE**

Janvier 2020



## Dispositions générales

Article 1	Parties et objet de la convention .....	2
Article 2	Définitions .....	2

## Garanties

Article 3	Services Vie Quotidienne .....	4
Article 4	Assistance aux personnes en cas d'Accident ou de Maladie .....	5
Article 5	Assistance Santé en cas d'Hospitalisation ou d'Immobilisation .....	8
Article 6	Assistance en cas de perte d'autonomie .....	10
Article 7	Exclusions .....	11

## Conditions d'application

Article 8	Conditions restrictives d'application .....	11
Article 9	Conditions générales d'application .....	11

## Cadre juridique

Article 10	Subrogation .....	12
Article 11	Prescription .....	12
Article 12	Informations relatives à l'utilisation des données personnelles .....	13
Article 13	Réclamations et médiation .....	15
Article 14	Autorité de contrôle .....	15

# Dispositions générales

## Article 1 Parties et objet de la convention

L'Association Générale Interprofessionnelle de Prévoyance et d'Investissement (AGIPI) a pour objet de promouvoir, dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toute action et toute réforme aptes à procurer ou à améliorer la garantie de ses membres contre les divers risques sociaux.

C'est dans ce cadre qu'elle a conclu auprès des sociétés d'assurance sur la vie du Groupe AXA des contrats collectifs, à adhésion facultative de nature à contribuer à la réalisation de son objet social.

La présente notice comporte les dispositions des conditions générales des prestations de services et d'assistance relatives à la garantie Relais Autonomie du CAP. Elle fait partie intégrante de la notice CAP. Elle détaille le contenu et les conditions de mise en œuvre de ces garanties, en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

La convention d'assurance de groupe CAP, Convention d'Assurance et de Prévoyance, régie par le Code des assurances (branche 1 – accidents, branche 2 – maladie, branche 18 - assistance et branche 20 – vie-décès), est souscrite par AGIPI auprès des sociétés françaises d'assurance et d'assistance du Groupe AXA : AXA France Vie S.A., AXA Assurances Vie Mutuelle, en coassurance entre elles, au prorata de leurs chiffres d'affaires respectifs.

Les garanties d'assistance référencées sous le n° de contrat 0800641 sont assurées par IPA (Inter Partner Assistance), société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non vie agréée par la Banque Nationale de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 – Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500) située 6, rue André Gide – 92320 CHATILLON, ci-après "**AXA Assistance**".

Cette convention réservée aux adhérents d'AGIPI a pour objet de garantir aux assurés du CAP ayant souscrits la garantie Relais Autonomie, des prestations de services et d'assistance en cas de perte d'autonomie.

Le CAP est géré par ADIS (Associations Diffusion Services), centre de gestion dédié des adhésions AGIPI par délégation de l'assureur. ADIS est une Société Anonyme située 12, avenue Pierre Mendès France - 67312 SCHILTIGHEIM Cedex et filiale à 100% d'AXA France Vie, immatriculée au RCS de Strasbourg sous le numéro 306 843 731 et au registre des intermédiaires d'assurance (www.orias.fr) sous le numéro 07029368 en qualité de courtier d'assurance.

Tout litige relatif à l'application de la présente convention relève de la seule compétence des tribunaux français.

## Article 2 Définitions

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans la présente Notice :

<b>Accident corporel</b>	Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part du Bénéficiaire, et provenant directement de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure. Il est précisé que l'infarctus du myocarde, les affections coronariennes, les accidents vasculaires cérébraux, ainsi que les pathologies soudaines, les affections dues à un choc émotif ou à un surmenage ne sont pas considérés comme des accidents.
<b>Animaux domestiques</b>	Animaux familiers (chiens et chats uniquement et 2 maximum) vivant habituellement au Domicile du Bénéficiaire et à sa charge, et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur. Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus.
<b>Atteinte corporelle grave</b>	Accident ou Maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état du Bénéficiaire si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.
<b>Autorité médicale</b>	Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve le Bénéficiaire.
<b>Bénéficiaire</b>	L'assuré, son conjoint, concubin ou toute personne liée à l'assuré par un PACS, leurs enfants à charge immatriculés comme tels auprès de la Sécurité Sociale ou bénéficiant du régime Etudiants de la Sécurité sociale.

Dépendance	<p>a) Lorsque le Bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité absolue, sans prévision d'amélioration, médicalement constatée d'effectuer de quelque manière que ce soit au moins deux (dépendance partielle) ou trois (dépendance totale) des quatre actes ordinaires de la vie : se déplacer, s'habiller, se laver, s'alimenter et justifie d'une prescription médicale dans l'un au moins des trois domaines ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'assistance constante d'une tierce personne, complétant les services de soins à Domicile : "Les services de soins à Domicile permettent sur prescription médicale ; d'assurer des soins globaux et continus à certaines personnes âgées, invalides ou handicapées, maintenues à leur Domicile". Cette assistance pourra, le cas échéant, être apportée par un Membre de la famille ;</li> <li>- L'hospitalisation en centre de long séjour : "les centres de long séjour sont des établissements composés d'unités destinées à l'hébergement de personnes n'ayant plus l'autonomie de vie et dont l'état nécessite une surveillance médicale constante et des traitements d'entretien",</li> <li>- L'hébergement en section de cure médicale. "La section de cure médicale est destinée à des pensionnaires ayant perdu la capacité d'effectuer seuls des actes ordinaires de la vie ou atteints d'une affection somatique ou psychique stabilisée, qui nécessite un traitement d'entretien, une surveillance médicale ainsi que des soins paramédicaux".</li> </ul> <p>b) Lorsque le Bénéficiaire est atteint de démence incurable totalement invalidante, constatée par deux rapports médicaux délivrés à 6 mois d'intervalle par un médecin délégué désigné par AGIPI et justifie d'une prescription médicale dans l'un des domaines ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Séjour en établissement psychiatrique (unité, centre ou hôpital) dans le cadre de l'hébergement en établissement spécialisé reconnu et indemnisé par la Sécurité sociale ou par tout autre régime d'Assurance Maladie dont relève le Bénéficiaire à titre obligatoire,</li> <li>- Assistance constante d'une tierce personne, complétant les services de soins à Domicile. Cette assistance pourra, le cas échéant, être apportée par un Membre de la famille.</li> </ul> <p><b>Par assistance ou surveillance médicale constantes</b>, on entend celles qui doivent s'exercer au moins pendant une durée cumulée de 4 heures chaque jour en cas de dépendance partielle et 6 heures chaque jour en cas de dépendance totale.</p> <p><b>Par impossibilité d'effectuer les actes ordinaires de la vie, on entend :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne plus pouvoir se déplacer : dépendre de l'assistance d'une tierce personne pour tous déplacements à l'intérieur de son Domicile, pour se lever ou se coucher, pour s'asseoir dans un fauteuil ou sur une chaise,</li> <li>- Ne plus pouvoir se laver : dépendre de l'assistance d'une tierce personne pour satisfaire correctement et de façon spontanée à la toilette du haut et du bas du corps,</li> <li>- Ne plus pouvoir s'habiller : dépendre de l'assistance d'une tierce personne pour s'habiller et se déshabiller correctement et complètement,</li> <li>- Ne plus pouvoir s'alimenter : dépendre de l'assistance d'une tierce personne pour couper ses aliments, se servir à boire, et pour porter les aliments à la bouche.</li> </ul>
Déplacements garantis	La durée de chaque déplacement à l'Etranger, à titre privé ou professionnel, <b>ne peut excéder 90 jours consécutifs.</b>
Domicile	Lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France métropolitaine.
Equipe médicale	Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur d'AXA Assistance.
Etranger	Tous pays en dehors du pays où se trouve le Domicile du Bénéficiaire.
Fait générateur	<p><b>AXA Assistance intervient suite à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute demande émanant du Bénéficiaire pour les services Vie Quotidienne.</li> <li>- Accident et Maladie pour les garanties d'Assistance aux Personnes.</li> <li>- Hospitalisation supérieure à 24 heures ou Immobilisation au Domicile supérieure à 8 jours consécutifs pour les garanties d'Assistance Santé.</li> <li>- Dépendance partielle ou totale pour les garanties d'Assistance en cas de Perte d'autonomie.</li> </ul>
Force majeure	Evénement échappant au contrôle du débiteur, 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.
Franchise	Part des dommages à la charge du Bénéficiaire.

<b>Hospitalisation</b>	Séjour prescrit par un médecin dans un établissement hospitalier conventionné ou non (clinique, hôpital public ou privé), en vue d'y recevoir des soins qui ne pourraient être donnés valablement par un traitement hors de l'établissement concerné.
<b>Immobilisation à domicile</b>	Obligation de demeurer au Domicile suite à Maladie ou Accident, sur prescription médicale et d'une durée supérieure à 8 jours.
<b>Maladie</b>	Toute altération de l'état de santé constatée par une Autorité médicale compétente et n'ayant pas pour origine un accident tel que défini ci-dessus.
<b>Membres de la famille</b>	Ascendants et descendants au premier degré, conjoint, concubin ou toute personne liée au Bénéficiaire par un PACS, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs du Bénéficiaire domiciliés dans le même pays que le Bénéficiaire.
<b>Proches</b>	Toute personne physique désignée par le Bénéficiaire et intervenant pour le compte du Bénéficiaire ou un de ses ayants droit et domiciliée dans le même pays que le Bénéficiaire.
<b>Territorialité</b>	- Les garanties d'Assistance aux Personnes s'exercent dans le Monde entier. - Les autres garanties s'exercent exclusivement en France métropolitaine ainsi que dans les Principautés d'Andorre et de Monaco.

## Garanties

### Article 3 Services Vie Quotidienne

AXA Assistance met à la disposition des Bénéficiaires un service de renseignements téléphoniques accessible de 8h00 à 20h30 et 7 jours sur 7.

Lorsque les questions ou demandes ne pourront faire l'objet d'une réponse immédiate, AXA Assistance devra se documenter ou effectuer des recherches et rappeler le Bénéficiaire afin de lui communiquer les renseignements nécessaires.

Les renseignements fournis sont d'ordre documentaire et la responsabilité d'AXA Assistance ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une interprétation inexacte des informations transmises.

#### **A Informations et conseils médicaux**

L'Equipe médicale d'AXA Assistance donne tout renseignement d'ordre général dans les domaines suivants :

- sur un ou plusieurs médicaments (génériques, effets secondaires, contre-indications, interactions avec d'autres médicaments),
- vaccinations,
- diététiques,
- hygiène de vie,
- alimentation.

L'intervention du médecin se limitera à donner des informations objectives. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, le médecin d'AXA Assistance conseillerait au Bénéficiaire de consulter son médecin traitant.

#### **B Informations et conseils vie pratique**

AXA Assistance donne tout renseignement sur les thèmes suivants :

- locaux d'habitation (individuel ou copropriété),
- formalités liées à la préparation à la retraite,
- transmission du patrimoine,
- formalités administratives, relations avec les services publics.

#### **C Informations et conseils dépendance**

AXA Assistance donne tout renseignement sur les thèmes suivants :

- les aides disponibles,
- les associations œuvrant dans le domaine de la dépendance,
- la législation des tutelles (la capacité juridique),
- succession, décès, contrats obsèques,
- fiscalité, exonérations, charges à déduire, calcul de l'impôt,
- habitation, aménagement et matériels spécifiques.

## **D Informations “centres spécialisés et maisons d'accueil”**

A la demande du Bénéficiaire ou de l'un de ses Proches, AXA Assistance communique de 8h00 à 20h30 et 7 jours sur 7 des renseignements téléphoniques sur les hôpitaux, cliniques spécialisées, maisons de repos médicalisées, centres de rééducation et transmet les coordonnées ainsi que des conseils sur les démarches à suivre. Cette liste n'est pas limitative et AXA Assistance mettra tout en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

## **E Informations et conseils “déménagement / emménagement”**

### **Assistance déménagement**

Informations sur :

- les coordonnées d'entreprises de déménagements,
- les démarches à accomplir lors d'un déménagement,
- les responsabilités du déménageur,
- les démarches à accomplir en cas de litige au sujet du déménagement.

### **Assistance accueil emménagement**

Informations sur :

- la ville de destination,
- les structures administratives locales (aide à la prise de rendez-vous).

## **F Informations et conseils “obsèques”**

AXA Assistance donne tout renseignement sur les thèmes suivants :

- les démarches après le décès,
- les réglementations particulières,
- l'organisation des obsèques,
- l'héritage et succession,
- l'information juridique et fiscale.

## **G Services à Domicile**

A la demande du Bénéficiaire ou de l'un de ses Proches, AXA Assistance le met en relation avec les prestataires de services suivants :

- corps de métiers du bâtiment (plombier, serrurier, électricien, vitrier),
- livraison de repas (selon les disponibilités locales),
- employé(e) de maison (femme de ménage, aide ménagère, garde d'enfant, auxiliaire de vie),
- livraison de médicaments médicalement prescrits,
- recherche et livraison de matériel médical à Domicile,
- coiffeurs à Domicile.

Cette liste n'est pas limitative et AXA Assistance mettra tout en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

**Le coût de la prestation reste à la charge du Bénéficiaire.**

## **Article 4 Assistance aux personnes en cas d'Accident ou de Maladie**

### **A Rapatriement médical**

En cas d'Atteinte corporelle grave, les médecins d'AXA Assistance contactent les médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées à l'état du Bénéficiaire en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'Equipe médicale d'AXA Assistance recommande le rapatriement du Bénéficiaire, AXA Assistance organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son Equipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit le centre hospitalier le mieux adapté,
- soit le centre hospitalier le plus proche du Domicile.

Si le Bénéficiaire est hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier du Domicile, AXA Assistance organise, le moment venu, son retour après consolidation médicalement constatée et prend en charge son transfert à son Domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire.

Le choix final du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement du Bénéficiaire et des moyens utilisés relève exclusivement de la décision de l'Equipe médicale.

**Tout refus de la solution proposée par l'Equipe médicale d'AXA Assistance entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.**

AXA Assistance peut demander au Bénéficiaire d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être utilisé ou modifié. Dans le cas contraire, lorsqu'AXA Assistance a pris en charge le retour, le Bénéficiaire est tenu de lui restituer le titre de transport ou son remboursement.

**B Envoi d'un médecin sur place**

Si les circonstances l'exigent, l'Equipe médicale d'AXA Assistance peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

AXA Assistance prend en charge les frais de déplacements et frais de consultation du médecin qu'elle a missionné.

**C Retour des Bénéficiaires**

En cas de rapatriement médical ou de rapatriement en cas de décès du Bénéficiaire, AXA Assistance organise le retour au Domicile des Bénéficiaires qui voyagent avec lui.

AXA Assistance prend en charge un titre de transport aller/retour en avion classe économique, en train 1<sup>re</sup> classe, en véhicule de location ou en taxi selon les possibilités locales à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

**D Envoi de médicaments à l'Etranger**

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant le départ par le médecin traitant du pays de Domicile habituel du Bénéficiaire, AXA Assistance en fait la recherche en France.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles.

Cette prestation est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.

Le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire. Il s'engage à en rembourser le montant majoré des frais éventuels de dédouanement, dans un délai maximum de 30 jours calculé à partir de la date d'expédition.

**E Retour anticipé**

AXA Assistance met à la disposition du Bénéficiaire en déplacement un titre de transport aller/retour en avion classe économique, en train, véhicule de location ou taxi, dans le cas d'une Hospitalisation supérieure à 7 jours ou du décès d'un Membre de sa famille dans le pays de Domicile du Bénéficiaire.

A compter de la date de prise d'effet des garanties, un délai de carence de 6 mois est appliqué en cas de maladie du Membre de la famille.

Le voyage aller doit obligatoirement se faire dans les 8 jours suivant la date d'Hospitalisation ou de décès.

Cette prestation est acquise lorsque la date d'Hospitalisation ou du décès est postérieure à la date de départ du Bénéficiaire.

AXA Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti (bulletin d'hospitalisation, certificat de décès..).

**F Visite d'un Proche**

Si l'état du Bénéficiaire ne permet pas ou ne nécessite pas son rapatriement et si l'Hospitalisation locale est supérieure à 7 jours consécutifs, AXA Assistance met à la disposition d'un Membre de la famille ou d'un Proche un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train, en véhicule de location ou en taxi selon les possibilités locales pour se rendre sur place.

Cette prestation n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un Membre de la famille du Bénéficiaire en âge de majorité juridique.

**G Rapatriement en cas de décès**

AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps du Bénéficiaire ou de ses cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son Domicile.

AXA Assistance prend en charge les frais de traitement post-mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport ainsi organisé sont pris en charge à concurrence de 1 000 €.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif d'AXA Assistance.



## **H Assurance des frais médicaux et chirurgicaux à l'Etranger**

### **■ Objet de la garantie**

Le Bénéficiaire est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et chirurgicaux prescrits par toute Autorité médicale à l'Etranger, consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Etranger pendant son séjour.

Frais ouvrant droit à prestation :

- Les frais d'Hospitalisation médicale et chirurgicale, de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux et, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à la pathologie du Bénéficiaire dans le cadre d'une Hospitalisation.

Il est précisé toutefois que quelle que soit la nature des frais engagés :

- La garantie cesse automatiquement en cas de rapatriement, à la date de ce dernier.

En cas d'Hospitalisation, la garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- L'Hospitalisation est organisée par ou en accord avec l'Equipe médicale d'AXA Assistance.
- A défaut, AXA Assistance est avisée de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation.
- Le Bénéficiaire accepte tout changement de centre hospitalier préconisé par AXA Assistance.

**Dans tous les cas, un médecin missionné par AXA Assistance doit avoir libre accès auprès du patient et à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.**

### **■ Montant de la garantie**

Le plafond de la garantie par Bénéficiaire et par voyage est fixé à :

- **15 000 € pour toute Hospitalisation suite à une Atteinte corporelle grave quel que soit le pays, à l'exception des Etats-Unis d'Amérique et du Canada pour lesquels le plafond est porté à 75 000 €.**
- **Les frais de soins dentaires sont limités à 77 €.**

**Dans tous les cas, une Franchise de 22 € par Bénéficiaire est appliquée à chaque dossier.**

### **■ Modalités d'application**

#### **Mise en jeu de la garantie : appel préalable**

Le Bénéficiaire, ou toute personne agissant en son nom, doit contacter AXA Assistance directement par téléphone au **01 55 92 23 03** pour aviser le service médical et lui indiquer les nom et coordonnées du centre médical ou hospitalier où il se trouve.

Un numéro de dossier est communiqué au Bénéficiaire, ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le service médical d'AXA Assistance a constaté le bien-fondé de la demande.

#### **Constitution du dossier**

- *Lorsque le Bénéficiaire a lui-même réglé ses frais d'Hospitalisation.*

Le Bénéficiaire s'engage à adresser à AXA Assistance les informations et pièces suivantes :

- La nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'Atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place.
- Une copie des ordonnances délivrées comportant les vignettes des médicaments prescrits.
- Une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées.
- Les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout régime et organisme payeur concerné.
- Les références de tout régime et organisme français et étranger garantissant le Bénéficiaire par ailleurs, mentionnant leur nom, l'adresse du gestionnaire, le numéro de couverture et de dossier.
- En cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité.
- D'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à la charge du Bénéficiaire.
- En outre, le Bénéficiaire joint, sous pli à l'attention du médecin Directeur Médical d'AXA Assistance, le certificat médical initial précisant la nature de l'Accident ou de la Maladie et tout autre certificat à la demande du médecin d'AXA Assistance.
- *Lorsque le Bénéficiaire est hospitalisé et que AXA Assistance intervient au titre d'une avance de fonds consentie au moyen d'un paiement direct de ses frais d'Hospitalisation à l'Etranger.*
- L'avance de fonds est réservée aux règlements excédant la somme de 150 € ; le paiement est effectué sans déduction de Franchise.

Le plafond de paiement direct par Bénéficiaire et par événement à l'Etranger est fixé au montant de la garantie visée ci- dessus (Montant de la garantie).

- Afin de préserver les droits ultérieurs de la société d'assistance, AXA Assistance se réserve le droit de demander au Bénéficiaire ou à ses ayants droit un chèque de caution ou une reconnaissance de dette égale au montant de l'avance.



Après réception de l'ensemble des pièces et factures originales envoyées directement à ses services par le(s) centre(s) hospitalier(s), AXA Assistance les adressera au Bénéficiaire afin qu'il entreprenne, dès réception, les formalités et démarches en vue d'obtenir l'intégralité des remboursements qui lui sont dus, par ses affiliations tant à des régimes obligatoires que privés, français comme Etrangers.

Le dossier relatif aux frais d'Hospitalisation est instruit comme indiqué ci-dessus, au paragraphe : "lorsque le Bénéficiaire a lui-même réglé ses frais d'Hospitalisation".

#### ■ **Remboursement**

Le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux s'effectue à concurrence de 100% des frais réels restant à la charge du Bénéficiaire dans la limite du plafond fixé à la présente garantie, après liquidation des indemnités et/ou prestations de même nature versées par la Sécurité Sociale ou par tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective complémentaire et/ou en vertu d'un contrat d'assurance.

Le remboursement se fait exclusivement au Bénéficiaire après réception par AXA Assistance de son dossier complet.

#### ■ **Déclaration de sinistre**

Le Bénéficiaire s'engage à entreprendre les formalités et démarches en vue d'obtenir l'intégralité des remboursements qui lui sont dus par ses affiliations tant à des régimes obligatoires que privés, français comme étrangers, lesquels remboursements viendront en déduction des sommes dues au titre du présent contrat.

**Les pièces justificatives, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme (note d'honoraire, facture établie en bonne et due forme et originaux des décomptes éventuels des organismes sociaux et / ou d'assurance), doivent, pour chaque Bénéficiaire, être adressées à :**

**IPA - Inter Partner Assistance - 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON.**

#### ■ **Contrôle**

L'assureur se réserve le droit, dans tous les cas, de demander au Bénéficiaire de lui fournir les justificatifs nécessaires à l'exacte appréciation de la garantie et notamment les ordonnances et certificats médicaux.

#### ■ **Exclusions spécifiques à l'assurance frais médicaux et chirurgicaux**

**Outre les exclusions prévues à l'article 7, les frais ci-après ne donnent pas lieu à remboursement :**

- **les frais occasionnés par un accident survenu avant le départ à l'exception de ceux résultant d'une complication majeure et imprévisible,**
- **les frais consécutifs à une maladie chronique mentale ou dépressive,**
- **les frais de contraception,**
- **les conséquences d'un état de grossesse sauf complication imprévisible,**
- **l'interruption volontaire de grossesse,**
- **les frais relatifs au traitement de la stérilité,**
- **les traitements et interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident,**
- **les cures de rajeunissement,**
- **les cures diététiques pour correction d'insuffisance ou d'excès pondéral,**
- **les frais de vaccination,**
- **les séjours en : aérium, maison de repos ou de convalescence, centre de rééducation professionnelle, centre psychothérapique, centre psychologique ou psychopédagogique, établissement à caractère sanitaire et social, centre de post-cure, maison de retraite, service de gérontologie,**
- **les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées,**
- **les bilans de santé,**
- **les transports répétitifs nécessités par l'état de santé du Bénéficiaire,**
- **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et /ou de traitement.**

## **Article 5 Assistance Santé en cas d'Hospitalisation ou d'Immobilisation**

### **A Aide-ménagère**

A la demande du Bénéficiaire, AXA Assistance recherche et prend en charge les services d'une aide ménagère à Domicile, soit pendant sa durée d'Immobilisation ou d'Hospitalisation, soit dès son retour à son Domicile. Elle aura notamment en charge l'accomplissement des tâches quotidiennes.

**AXA Assistance prend en charge 40 heures maximum dans les 15 jours suivant la date de l'événement avec un minimum de 2 heures consécutives par intervention.**

Le Bénéficiaire doit formuler sa demande dans les 8 jours qui suivent la date de l'incident.

Seule l'Equipe médicale d'AXA Assistance est habilitée à fixer la durée de présence de l'aide ménagère après bilan médical.

## ***B Garde malade***

A la demande du Bénéficiaire et sur prescription médicale, dans les premiers jours suivant l'événement, AXA Assistance organise et prend en charge une garde malade pendant **40 heures en continu ou fractionnées à concurrence de 4 heures minimum consécutives par intervention**.

## ***C Garde du conjoint handicapé***

Si personne ne peut assurer la garde du conjoint handicapé, dès le premier jour de l'incident, AXA Assistance organise et prend en charge :

- soit l'acheminement d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire,
- soit l'acheminement du conjoint au domicile d'un Proche,
- soit la garde du conjoint par du personnel qualifié au Domicile, pendant **20 heures maximum** dans les 15 jours suivant la date de l'événement avec un minimum de 2 heures consécutives par intervention.

AXA Assistance prend en charge le ou les titres de transport aller - retour en avion classe économique ou en train 1<sup>re</sup> classe et, selon le cas, les frais d'accompagnement des personnes dépendantes au domicile d'un Proche par du personnel qualifié.

Le choix final des moyens de transport utilisés relève exclusivement de la décision d'AXA Assistance.

## ***D Garde et transfert des Animaux domestiques***

Si les Animaux domestiques (chiens et chats) ne peuvent bénéficier de leur garde habituelle, AXA Assistance organise et prend en charge dans un rayon de 50 km du Domicile du Bénéficiaire :

- soit le transfert et la garde jusqu'à la pension la plus proche du Domicile, les frais de pension étant dans ce cas pris en charge à concurrence de 200 € par événement et pour l'ensemble des animaux,
- soit le transfert au domicile d'un Proche.

## ***E Présence d'un Proche***

AXA Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller - retour en avion classe économique ou en train 1<sup>re</sup> classe pour un Membre de la famille ou un Proche afin de se rendre au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé.

Cette prestation est accordée si aucun Membre de la famille du Bénéficiaire ne se trouve dans un rayon de 50 km de son lieu de Domicile.

AXA Assistance organise son hébergement sur place et prend en charge ses frais d'hôtel pendant **4 nuits maximum à concurrence de 60 € par nuit (chambre et petit déjeuner uniquement)**.

Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

## ***F Livraison de médicaments***

En cas d'incapacité du Bénéficiaire ou de l'un de ses Proches de se déplacer, AXA Assistance organise et prend en charge la recherche et l'acheminement des médicaments indispensables à son traitement sur prescription médicale. Le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire.

Cette prestation est garantie pendant les 30 jours qui suivent la date de l'incident.

## ***G Mise à disposition de matériel médical***

En cas d'immobilisation au Domicile AXA Assistance recherche et livre le matériel médical nécessaire à la convalescence prescrit par un médecin.

Le coût de la livraison est pris en charge par AXA Assistance, les frais de location du matériel médical restent à la charge du Bénéficiaire.

## ***H Avance de fonds en espèces***

En cas d'incapacité du Bénéficiaire ou de l'un de ses Proches de se déplacer à la suite d'une Hospitalisation ou d'une Immobilisation au Domicile, AGIPI Services peut procéder à une avance de fonds en espèces à concurrence de 250 € pour l'ensemble du foyer fiscal pour autant que le Bénéficiaire se trouve démuné de moyens financiers et qu'il en exprime la demande.

AXA Assistance demandera en contrepartie un chèque ou un accord de prélèvement sur carte de crédit d'un montant équivalent à l'avance.

## ***I Envoi d'une ambulance***

Dans le cas où l'état de santé du Bénéficiaire le nécessite, et sur prescription médicale, AXA Assistance organise son transport vers le centre hospitalier le plus proche de son Domicile, ou tout autre centre hospitalier désigné sur la prescription médicale. Cet établissement doit se situer dans un rayon de 50 km du Domicile du Bénéficiaire.

A l'issue de l'Hospitalisation, AXA Assistance organise le transport du Bénéficiaire s'il n'est pas en état de regagner son Domicile dans des conditions normales.

AXA Assistance participe à la prise en charge du coût de ce transport, sous réserve d'une Hospitalisation effective dans l'établissement public ou privé considéré, dans la limite des frais réels restant à la charge du Bénéficiaire, si les frais d'ambulance ne lui sont pas intégralement remboursés par les régimes et / ou organismes le garantissant par ailleurs pour des indemnités et / ou des prestations de même nature.

AXA Assistance intervient à la demande du Bénéficiaire et en accord avec son médecin traitant.

### ***J Location de téléviseur***

AXA Assistance rembourse les frais engagés par le Bénéficiaire pour la location d'un téléviseur dans un établissement hospitalier en cas d'Hospitalisation supérieure à 24 heures et sur présentation d'un certificat médical précisant le caractère soudain et imprévisible de l'Atteinte corporelle.

Cette prise en charge est faite **à concurrence de 70 € par fait générateur avec une Franchise relative de 15 €.**

### ***K Répétiteur scolaire***

A la suite d'une Hospitalisation de plus de 24 heures, lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de l'enfant Bénéficiaire nécessite une Immobilisation au Domicile ou dans un établissement hospitalier, AXA Assistance recherche et prend en charge un ou plusieurs répétiteurs.

Ce soutien s'adresse aux enfants scolarisés en France dans un établissement scolaire français pour y suivre des cours d'une classe allant de la 11<sup>e</sup> à la terminale.

Le ou les répétiteurs dispensent à l'enfant des cours dans les matières principales : français, mathématiques, histoire, géographie, physique, biologie, langues vivantes.

Seuls les honoraires du ou des répétiteurs sont pris en charge pour l'ensemble des matières dans la limite de **10 heures maximum par semaine pour l'enseignement primaire et de 15 heures maximum par semaine pour l'enseignement secondaire.**

Ces cours sont dispensés au 1<sup>er</sup> jour d'Immobilisation de l'enfant au Domicile ou à l'hôpital pendant 2 mois maximum durant l'année scolaire en cours, hors jours fériés et vacances scolaires.

### ***L Limitations de garanties***

Pour chacune des garanties Assistance Santé, la prise en charge financière d'AXA Assistance est limitée à une intervention par Bénéficiaire et par année civile. Au-delà d'une intervention par an, AXA Assistance peut communiquer au Bénéficiaire les coordonnées d'un prestataire. Le coût de l'intervention reste alors à la charge du Bénéficiaire.

## **Article 6 Assistance en cas de perte d'autonomie**

### ***A Bilan de capacité physique et mentale - adaptation de l'habitat***

Dès reconnaissance de l'état de Dépendance du Bénéficiaire, attesté médicalement, AXA Assistance organise et prend en charge la réalisation d'un bilan des capacités physiques et mentales du Bénéficiaire afin d'évaluer leur adéquation aux spécificités du logement occupé.

Ce bilan est effectué, selon les cas, soit par téléphone avec le Bénéficiaire ou l'un de ses Proches, soit par envoi d'un spécialiste (ergothérapeute, bureau d'étude, etc. ...) au Domicile.

Après la remise du bilan de capacité physique et mentale, AXA Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un spécialiste afin de déterminer et d'évaluer financièrement les mesures à prendre en vue d'adapter l'habitat aux besoins du Bénéficiaire.

Afin d'établir un devis détaillé des aménagements ou travaux nécessaires, AXA Assistance organise et prend en charge le déplacement éventuel de professionnels, en accord avec le Bénéficiaire.

Après la remise d'un document détaillant les aménagements proposés et leur coût, AXA Assistance fournit au Bénéficiaire le conseil personnalisé afin d'obtenir les aides publiques ou privées susceptibles de financer tout ou partie des travaux.

Le coût des aménagements reste à la charge du Bénéficiaire.

### ***B Assistance psychologique par téléphone***

En cas de demande d'assistance psychologique et ce dès la reconnaissance de l'état de Dépendance du Bénéficiaire, attesté médicalement, l'Equipe médicale d'AXA Assistance met le Bénéficiaire en relation avec un spécialiste consultable 5 jours sur 7, de 8 heures à 20 heures.

Le coût des 3 premières consultations téléphoniques résultant de la mise en œuvre du service sont à la charge d'AXA Assistance. Les consultations et autres frais supplémentaires restent systématiquement à la charge du Bénéficiaire.

### **C Mise à disposition de matériel médical**

Dès reconnaissance de l'état de Dépendance du Bénéficiaire, attesté médicalement, AXA Assistance recherche et livre pendant les 6 mois suivant l'événement le matériel médical nécessaire prescrit par un médecin.

Le coût de la livraison est pris en charge par AXA Assistance, les frais de location du matériel médical restent à la charge du Bénéficiaire.

### **D Accomplissement des démarches administratives par délégation**

Dès reconnaissance de l'état de Dépendance du Bénéficiaire, attesté médicalement, si le Bénéficiaire ou l'un de ses Proches est dans l'incapacité de se déplacer, AXA Assistance missionne pendant les 6 mois suivant l'événement un prestataire selon les disponibilités locales pour accomplir les démarches administratives pour lesquelles le Bénéficiaire pourra donner délégation.

## **Article 7 Exclusions**

---

### **A Exclusions communes à toutes les garanties**

Ne sont pas prises en charge par AXA Assistance les conséquences des événements suivants :

- toute demande entachée d'illégalité (par exemple : marché noir, revente de billets) ou susceptible de porter atteinte à la vie privée,
- toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente,
- toute demande contraire aux bonnes mœurs.

### **B Exclusions communes à toutes les garanties hormis les services Vie Quotidienne**

Ne sont pas prises en charge par AXA Assistance les conséquences des événements suivants :

- les accidents ou maladies qui sont le fait volontaire du Bénéficiaire ou qui résultent de tentatives de suicide ou de mutilations volontaires,
- les accidents de la circulation si le Bénéficiaire conduit un véhicule à moteur et présente un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par les Pouvoirs Publics pour la conduite des véhicules à moteur et en vigueur au moment de l'accident,
- l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits médicalement,
- les conséquences d'un refus volontaire de soins ou de traitement,
- les faits de guerres civiles ou étrangères, ou d'insurrection, sauf si le Bénéficiaire n'y a pris aucune part active.

## **Conditions d'application**

### **Article 8 Conditions restrictives d'application**

---

#### **A Responsabilité**

AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

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

#### **B Circonstances exceptionnelles**

**AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des garanties d'assistance de la présente convention, en cas de grève, d'émeute, de mouvements populaires, de représailles, de restriction à 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 9 Conditions générales d'application**

---

#### **A Validité des garanties**

Les garanties de la présente convention sont acquises à compter de la date d'adhésion au contrat d'assurance souscrit par AGIPI prévoyant des services assistance et pendant la durée de cette adhésion.

## **B Déchéance des garanties**

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations envers AXA Assistance en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

## **C Mise en jeu des garanties à l'exception des garanties décrites à l'article 3**

AXA Assistance s'engage à mettre en œuvre, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (jours fériés inclus), les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer les prestations telles que stipulées dans la présente convention.

**Seules les interventions organisées par ou en accord avec AXA Assistance sont prises en charge.**

AXA Assistance intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

**En cas d'événement nécessitant l'intervention d'AXA Assistance, la demande doit être adressée directement par téléphone au 01 55 92 23 03 (numéro non surtaxé).**

## **D Accord préalable**

**La mise en œuvre par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des garanties d'assistance prévue à la présente convention, sans l'accord préalable d'AXA Assistance, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.**

# Cadre juridique

## **Article 10 Subrogation**

---

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, Bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assurance et / ou d'assistance figurant à la présente convention, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention.

## **Article 11 Prescription**

---

La prescription est l'extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire après un délai prévu par la loi. Aucune action ni réclamation concernant l'adhésion ne pourra être entreprise au-delà du délai de prescription.

La prescription est régie par les articles du Code des assurances suivants :

### **Article L 114-1 du Code des assurances**

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

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le Bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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

### **Article L 114-2 du Code des assurances**

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de la saisine de la juridiction est annulé par le fait 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 visées 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 conciliation 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.

## **Article 12** Informations relatives à l'utilisation des données personnelles

Dans le cadre de la souscription, les données communiquées par l'adhérent/assuré sont principalement utilisées pour la passation et la gestion du contrat d'assurance, par ADIS, responsable du traitement. Celles-ci pourront également être utilisées pour la gestion des réclamations et des contentieux, pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude, l'élaboration de statistiques et études actuarielles, l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur.

En tout état de cause, chaque traitement de données à caractère personnel réalisé par ADIS repose sur l'un des fondements juridiques suivant :

- le consentement de l'adhérent/assuré,
- l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de l'adhérent/assuré,
- le respect d'une obligation légale,
- la préservation de l'intérêt public,
- la poursuite d'un intérêt légitime par le responsable de traitement, comme la prévention et la détection d'une fraude.

Les données de l'adhérent/assuré seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour les durées spécifiquement prévues par les délibérations de la CNIL ou la loi.

Les données de l'adhérent/assuré pourront être communiquées à l'association souscriptrice, ses assureurs, réassureurs et organismes professionnels habilités en fonction des nécessités de gestion. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise du groupe AXA de protection des données (BCR).

ADIS est légalement tenu de vérifier que les données communiquées par l'adhérent/assuré sont exactes, complètes et, le cas échéant de les mettre à jour. Aussi, l'adhérent/assuré pourra être sollicité par ADIS afin de vérifier les informations communiquées ou pour compléter son dossier.

Lors de la souscription, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omission, les conséquences à l'égard de l'adhérent/assuré pourront être la nullité du contrat souscrit (article L 113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L 113-9 du Code des assurances) ou la résiliation de l'adhésion.

Si l'adhérent/assuré a donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines données, il peut la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application du contrat.

Conformément à la législation en vigueur, l'adhérent/assuré peut accéder à ses données, s'opposer à leur traitement ou choisir d'en limiter l'usage, de demander leur effacement, portabilité ou rectification en cas d'erreur et de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès en écrivant à l'adresse suivante :

ADIS,  
Délégué à la Protection des Données,  
12 Avenue Pierre Mendès France,  
CS 10144,  
67312 SCHILTIGHEIM Cedex.

Dans l'hypothèse d'une réclamation, l'adhérent/assuré dispose du droit de saisir la CNIL.

#### **Données personnelles recueillies par AXA Assistance**

En qualité de Responsable de traitement des données recueillies dans le cadre des garanties d'assistance, les informations concernant l'assuré sont collectées, utilisées et conservées par AXA Assistance pour la passation et l'exécution du contrat d'assistance, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à la politique de protection des données personnelles publiée sur le site internet d'AXA Assistance.

Dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- utiliser des informations sensibles relatives à la santé de l'adhérent/assuré ou à celle de personnes bénéficiant des prestations du contrat d'assistance, afin de fournir les services décrits dans les présentes conditions générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'adhérent/assuré consent ainsi que les personnes concernées à ce qu'AXA Assistance utilise ses données de santé à ces fins,
- transmettre les Données personnelles de l'assuré et les données relatives au contrat d'assistance, aux entités du Groupe AXA, aux 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, fournir les prestations qui sont dues au titre de l'adhésion, procéder aux paiements, prévenir la fraude, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet,
- procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus,
- procéder à des études statistiques et actuarielles et à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché,
- procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux 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 l'adhérent/assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant à l'adresse suivante :

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

Pour toute utilisation des données personnelles à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera le consentement de l'adhérent/assuré.

L'adhérent/assuré pourra à tout moment revenir sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant les services d'AXA Assistance, l'adhérent/assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, il s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité sur le site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'adhérent/assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité sur le site – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'adhérent/assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

AXA Assistance,  
Délégué à la protection des données,  
6 rue André Gide,  
92320 CHÂTILLON.  
Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

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



## **Article 13** Réclamations et médiation

Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours au processus de la médiation.

Cette procédure ne constitue toutefois pas un préalable obligatoire au droit de l'adhérent d'engager une action en justice et de saisir le tribunal compétent.

L'adhérent doit contacter, par téléphone ou par écrit, son conseiller ou le Service Adhérents joignable par écrit à l'adresse suivante :

12 avenue Pierre Mendès France,  
CS 10144,  
67312 SCHILTIGHEIM Cedex.

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin ; un accusé de réception lui sera adressé dans un délai de 8 jours et une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 60 jours (sauf circonstances particulières dont le Service Adhérents le tiendra informé).

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties l'adhérent peut adresser 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](http://www.axa-assistance.fr/contact)

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, l'adhérent 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](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit. L'avis du médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté à l'adhérent pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le médiateur formulera un avis dans un délai de 90 jours à compter de la réception du dossier complet.

La Charte de "la Médiation de l'Assurance" est également consultable sur le lien suivant :  
[www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

## **Article 14** Autorité de contrôle

L'autorité de contrôle de l'assureur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) :

ACPR,  
4 place de Budapest,  
CS 92459,  
75436 PARIS Cedex 09.

Inter Partner Assistance, en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge, est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique sise Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles – Belgique TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles ([www.bnb.fr](http://www.bnb.fr)). La succursale française d'IPA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle et de Résolution (ACPR), située 4 place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09.

#### Association souscriptrice du contrat



##### Siège Social

12 avenue Pierre Mendès France - CS 10144 - 67312 Schiltigheim Cedex  
Tél. 03 90 23 90 00

##### Bureau parisien

52 rue de la Victoire - 75009 Paris - Tél. 01 40 08 93 00  
Registre des Associations du tribunal d'instance de Schiltigheim  
volume 21 - n° 1049 - Siren 307 146 308

#### Assureurs du contrat



**réinventons / notre métier**

**AXA France Vie** S.A. au capital de 487 725 073,50 €  
310 499 959 RCS Nanterre

##### AXA Assurances Vie Mutuelle

Société d'Assurance Mutuelle sur la vie et de capitalisation à cotisations fixes  
Siren 353 457 245

**Sièges sociaux :** 313 Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex  
Entreprises régies par le Code des assurances

#### Centre de gestion des contrats d'assurance AGIPI



##### Siège Social

12 avenue Pierre Mendès France - CS 10144 - 67312 Schiltigheim Cedex  
Tél. 03 90 23 90 00

Société anonyme de courtage d'assurances au capital de 480 000 €  
Filiale d'AXA France Vie

306 843 731 RCS Strasbourg  
Orias 07 029 368



**Inter Partner Assistance** Société anonyme de droit belge  
au capital de 31 702 613 €, entreprise d'assurance non-vie agréée par la  
Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des  
Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055

**Sièges sociaux :** 166 avenue Louise - 1050 Ixelles  
Bruxelles Capitale - Belgique  
Prise au travers de sa succursale française,  
316 139 500 RCS Nanterre et située 6 rue André Gide - 92320 Châtillon