



Assistance

# Conditions générales Assistance aux personnes

Janvier 2021

**Pour bénéficier de l'ensemble des garanties ci-après énumérées, il est impératif de contacter, préalablement à toute intervention AXA Assistance lors de l'incident :**

- par téléphone au 01 55 92 26 92 ; ou
  - par télécopie au 01 55 92 40 60 ;
- afin d'obtenir un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge.**

#### **Droit applicable et juridictions compétentes :**

**Ce contrat est régi par le droit français et notamment le Code des assurances.**

Pour les risques définis à l'article L 191-2 du Code des assurances et relevant des dispositions particulières aux départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle :

- sont applicables les articles impératifs : L 191-5, L 191-6 ;
- n'est pas applicable l'article L 191-7 auquel il est dérogé expressément.

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

#### **Commission de contrôle :**

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur désigné aux Conditions particulières est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), située 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 pour AXA France IARD, pour AXA Assurances IARD Mutuelle et pour AXA Assistance France Assurances.

# SOMMAIRE

---

<b>Chapitre</b>	<b>Page</b>	<b>Article</b>
<b>1. Comment bénéficier des prestations</b>	<b>2</b>	
<b>2. Les prestations</b>	<b>3</b>	2.1. Assistance médicale
	<b>5</b>	2.2. Assistance transport
	<b>6</b>	2.3. Assistance voyage et juridique à l'Étranger
<b>3. Exclusions</b>	<b>8</b>	3.1. Exclusions générales
	<b>8</b>	3.2. Exclusions médicales
	<b>9</b>	3.3. Exclusions assistance voyage et juridique à l'Étranger
<b>4. Réclamation et médiation</b>	<b>10</b>	
<b>5. Cadre juridique</b>	<b>11</b>	5.1. Subrogation
	<b>11</b>	5.2. Prescription
	<b>12</b>	5.3. Responsabilité d'AXA Assistance
	<b>12</b>	5.4. Exonération de responsabilité
	<b>12</b>	5.5. Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque
	<b>12</b>	5.6. Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre
	<b>12</b>	5.7. Attribution de juridiction
	<b>13</b>	5.8. Protection des données personnelles
<b>6. Définitions</b>	<b>15</b>	

Les mots en italique figurant dans ces Conditions générales ont pour seule signification celle précisée dans le Chapitre « Définitions ».

## **1. COMMENT BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS**

---

- Tout titulaire de l'un des contrats d'assurance (auto, cyclo, moto, habitation, scolaire) souscrits auprès d'AXA, résidant en France métropolitaine (y compris Monaco), son conjoint ou concubin, leurs ascendants au premier degré vivant sous le même toit, leurs descendants au premier degré à charge au sens fiscal du terme ou vivant sous le même toit, voyageant ensemble ou séparément, bénéficient des prestations d'assistance aux personnes.
- **Les prestations d'assistance destinées aux personnes sont acquises à plus de 30 kilomètres du *domicile principal* du titulaire du contrat et pour le monde entier.**

**Les séjours et voyages hors France métropolitaine et Monaco supérieurs à 90 jours consécutifs ne sont pas couverts par la présente convention d'assistance.**

## 2. LES PRESTATIONS

---

### 2.1. Assistance médicale

#### 2.1.1. Domaine d'intervention

En cas de *maladie imprévisible ou d'accident corporel* survenant à un *bénéficiaire*, dès le premier appel, l'*équipe médicale d'assistance* se met, le cas échéant, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état du malade ou du blessé.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est à la charge des autorités locales. Les frais correspondants ne sont pas remboursés par AXA Assistance.

#### 2.1.2. Rapatriement sanitaire/transport médical

Lorsque l'*équipe médicale d'assistance* décide du transport du *bénéficiaire* vers un autre centre médical mieux équipé ou plus spécialisé ou vers le centre médical le plus proche du *domicile* en France métropolitaine, et si l'état médical du *bénéficiaire* le permet, AXA Assistance organise et prend en charge l'évacuation selon la gravité du cas par :

- train première classe, couchette ou wagon-lit;
- véhicule sanitaire léger;
- ambulance;
- avion de ligne régulière, classe économique ;
- avion sanitaire.

Si le contexte médical l'impose, après rapatriement, AXA Assistance organise et prend en charge le transport médicalisé du *bénéficiaire* en état de quitter le centre médical se trouvant en dehors de son secteur hospitalier jusqu'à son *domicile* en France métropolitaine, et ce par les moyens les plus appropriés selon la décision des médecins d'AXA Assistance.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par les médecins d'AXA Assistance en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux.

Aucun transfert ne peut être effectué sans l'accord préalable de l'intéressé ou d'un Membre de sa famille, exception faite des états comateux nécessitant un transfert d'urgence.

**Tout refus de la solution proposée par l'équipe médicale d'AXA Assistance en collaboration avec les différents médecins concertés entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.**

En cas de rapatriement ou de transport, AXA Assistance peut demander au *bénéficiaire* d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être modifié.

Dans le cas contraire, et lorsqu'AXA Assistance a pris en charge le retour, le *bénéficiaire* doit impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'il devra obtenir dans un délai de 2 mois.

#### 2.1.3. Prolongations de séjour

Suite à une *hospitalisation* et/ou dans l'attente d'un rapatriement, si l'état du *bénéficiaire* ou si les circonstances l'exigent, AXA Assistance prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner), **à concurrence de 60 € TTC par jour et par bénéficiaire, dans la limite de 458 € TTC, et après accord des médecins d'AXA Assistance.**

## ASSISTANCE AUX PERSONNES

Les prestations

### 2.1.4. Intervention d'un médecin sur place

Si l'état du *bénéficiaire* ou si les circonstances l'exigent, AXA Assistance envoie un médecin ou une équipe médicale afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

### 2.1.5. Remboursement des frais médicaux à l'étranger

En application de la législation en vigueur, ces remboursements de frais n'interviennent qu'en complément des remboursements obtenus par le *bénéficiaire* (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre). Le remboursement des frais médicaux à l'étranger étant une garantie complémentaire, elle ne s'applique pas lorsque le *bénéficiaire* ne relève d'aucun régime de prévoyance.

Le paiement complémentaire de ces frais n'est fait par AXA Assistance au *bénéficiaire* à son retour en France qu'après recours aux organismes prévus au paragraphe précédent, sur présentation de toutes pièces justificatives originales.

AXA Assistance rembourse à chaque *bénéficiaire*, **sous déduction d'une franchise de 23 € TTC**, les frais suivants, **à hauteur de 7623 € TTC** (ces dispositions concernent les frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie ayant un caractère imprévisible, survenu pendant la durée de validité de l'abonnement; elles ne concernent pas les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ ou nécessitant un contrôle médical régulier):

- frais médicaux et d'*hospitalisation*;
- médicaments prescrits par un médecin ou chirurgien;
- soins dentaires urgents **à concurrence de 77 € TTC**;
- frais d'ambulance sur place ordonnés par un médecin, trajet local, autres que ceux de premiers secours.

**Le montant de la garantie des frais médicaux est porté à 76 225 € TTC pour les bénéficiaires se trouvant dans les pays situés sur les continents Amériques, Asie et Océanie, et jugés intransportables par avion de ligne régulière par l'équipe médicale d'AXA Assistance.**

### 2.1.6. Avance des frais médicaux à l'étranger

Si le *bénéficiaire* est hospitalisé, AXA Assistance peut procéder à l'avance des frais d'*hospitalisation* ou à un règlement direct au centre hospitalier à l'étranger **dans la limite du montant garanti à l'article « Remboursement des frais médicaux à l'étranger ».**

Si AXA Assistance procède à l'avance des frais d'*hospitalisation* ou à un règlement direct, le *bénéficiaire* s'engage, dans un délai d'1 mois suivant la réception des factures, à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre) et à reverser à AXA Assistance le montant des sommes recouvrées.

L'avance des frais médicaux à l'étranger relevant d'une garantie complémentaire, lorsque le *bénéficiaire* ne relève d'aucun régime de prévoyance, il s'engage, dans un délai d'1 mois suivant la réception des factures, à rembourser à AXA Assistance la totalité des sommes avancées.

### 2.1.7. Envoi de médicaments

Lorsque le *bénéficiaire* est en déplacement hors de France métropolitaine ou Monaco, AXA Assistance recherche en France métropolitaine les médicaments indispensables, prescrits par le médecin traitant habituel, ou leurs équivalents introuvables sur place, et les expédie dans les plus brefs délais

sous réserve des disponibilités, des contraintes des législations locales et disponibilité des moyens de transport.

Cette prestation est garantie pour les demandes ponctuelles mais ne peut être garantie dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccins.

**Seuls les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport sont pris en charge par AXA Assistance. Le coût des médicaments est à la charge du bénéficiaire.**

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à AXA Assistance le prix de ces médicaments majoré des frais éventuels de dédouanement, **dans un délai maximum de 30 jours** calculé à partir de la date d'expédition.

#### 2.1.8. Remboursement des frais de secours sur piste

En cas d'accident sur une piste de ski, AXA Assistance prend en charge ou, à défaut de l'acceptation des services de secours rembourse au *bénéficiaire*, sur présentation d'un justificatif original, les frais de secours de piste du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche et ce **dans la limite de 305 € TTC**.

Nous entendons par « secours de piste » les frais de transport depuis le lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche ainsi que les frais d'ambulance depuis ce centre de soins vers l'hôpital le plus proche lorsque cela a été jugé médicalement nécessaire par le médecin du premier centre de soins.

### 2.2. Assistance transport

#### 2.2.1. Retour des bénéficiaires accompagnant le rapatrié

Lorsqu'un *bénéficiaire* est pris en charge par AXA Assistance, dans les conditions définies au chapitre « Rapatriement sanitaire/Transport médical » ou « Rapatriement du corps en cas de décès », AXA Assistance organise et prend en charge le retour par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique d'un ou des *bénéficiaires* accompagnant le rapatrié.

En cas de rapatriement ou de transport, AXA Assistance peut demander aux *bénéficiaires* d'utiliser leur titre de transport si ce dernier peut être modifié.

Dans le cas contraire, et lorsqu'AXA Assistance a pris en charge le retour, les *bénéficiaires* doivent impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'ils devront obtenir dans un délai de 2 mois.

#### 2.2.2. Mise à disposition d'un billet aller-retour pour un proche

Si l'état du malade ou du blessé ne permet ou ne nécessite pas son rapatriement, si l'*hospitalisation* locale doit être **supérieure à 10 jours consécutifs**, et s'il n'est pas accompagné d'un parent proche (conjoint, père, mère, grands-parents, enfants majeurs), AXA Assistance met à la disposition d'une personne proche du *bénéficiaire* et résidant en France métropolitaine un billet aller-retour en avion classe économique ou en train première classe, pour se rendre sur place.

AXA Assistance prend également en charge les frais d'hébergement du proche du *bénéficiaire* **pendant 10 nuités maximum, à raison de 60 € TTC (chambre et petit-déjeuner) par nuit pour une seule personne.**

## ASSISTANCE AUX PERSONNES

Les prestations

AXA Assistance peut prendre en charge, dans les mêmes conditions, ces frais d'hébergement pour un proche voyageant avec le *bénéficiaire* et restant à son chevet.

**La durée de prise en charge de ces frais ne peut en aucun cas être supérieure à la durée d'hospitalisation du bénéficiaire.**

En cas de décès du *bénéficiaire*, AXA Assistance prend en charge un billet aller-retour pour un membre de la famille qui se rendrait sur place pour la reconnaissance du décédé ou son inhumation sur place. Dans ce cas, AXA Assistance prend en charge **les frais d'hôtel de cette personne pendant 2 nuitées, à raison de 60 € TTC par nuit (chambre et petit-déjeuner). Cette prestation ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire est seul sur place avant son décès.**

AXA Assistance prend en charge les frais de transport et d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) à l'exception de tout autre frais.

### 2.2.3. Rapatriement du corps en cas de décès

En cas de décès du *bénéficiaire*, AXA Assistance organise et prend en charge le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine. AXA Assistance prend également en charge le coût du cercueil, lié au transport organisé par l'assistance, **à hauteur de 763 € TTC maximum.**

**Tous les autres frais, notamment ceux de cérémonie, d'obsèques, d'incinération, d'inhumation et de convois locaux ne sont pas pris en charge.**

**Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc.) est du ressort exclusif d'AXA Assistance.**

### 2.2.4. Retour anticipé en cas de décès d'un parent ou d'hospitalisation supérieure à 10 jours

Lorsque le *bénéficiaire* est en voyage, en cas de décès ou d'*hospitalisation supérieure à 10 jours* de l'une des personnes suivantes: père, mère, beaux-parents, conjoint, concubin, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, résidant en France métropolitaine, AXA Assistance met à la disposition du *bénéficiaire* et des enfants mineurs qui l'accompagnent éventuellement, un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train première classe, pour assister aux obsèques, au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou lui rendre visite en cas d'*hospitalisation*.

**Cette garantie ne s'applique que lorsque l'*hospitalisation* ou le décès est postérieur à la date de départ du *bénéficiaire*.**

### 2.2.5. Accompagnement des enfants de moins de 16 ans

Si la (ou les) personne(s) accompagnant les enfants de moins de 16 ans se trouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux par suite de *maladie* soudaine et imprévisible, d'accident, de décès, AXA Assistance organise et met à la disposition d'une personne résidant en France métropolitaine et désignée par la famille un billet aller-retour en avion classe économique ou en train première classe, pour aller chercher les enfants et les ramener à leur *domicile*.

Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus ou si celles-ci sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, AXA Assistance envoie une personne qualifiée pour prendre les enfants en charge et les ramener à la garde de la personne désignée par le *bénéficiaire* ou les ayant droit.

## 2.3. Assistance voyage et juridique à l'étranger

### 2.3.1. Assistance juridique

Si un *bénéficiaire* est incarcéré ou menacé de l'être à la suite d'un accident de la circulation, AXA Assistance désigne un homme de loi et prend en charge ses honoraires **à concurrence de 1525 € TTC.**

### 2.3.2. Avance de la caution pénale

Si, à la suite d'un accident de la circulation, un *bénéficiaire* est incarcéré ou menacé de l'être, AXA Assistance fait l'avance de la caution pénale **à concurrence de 11 434 €.**

AXA Assistance accorde au *bénéficiaire*, pour le remboursement de cette somme, **un délai de 3 mois**, à compter du jour de l'avance.

Si cette caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra aussitôt être restituée à AXA Assistance. Si le *bénéficiaire* cité devant le tribunal ne se présente pas, AXA Assistance exigera immédiatement le remboursement de la caution qu'elle n'aura pu récupérer du fait de la non-présentation de celui-ci.

**Des poursuites pourront être engagées si le remboursement de la caution n'est pas effectué dans le délai prévu.**

### 2.3.3. Avance de fonds

En cas de perte ou de vol d'effets personnels (titres de paiement, documents d'identité, bagages), déclaré aux autorités de police locales, AXA Assistance peut procéder à une avance en devises **à concurrence de 763 €**, contre un chèque de paiement d'un montant équivalent, pour permettre au *bénéficiaire* de faire face aux dépenses indispensables.

### 2.3.4. Assistance retour

En cas de perte ou de vol d'un titre de transport, après déclaration aux autorités locales, AXA Assistance met tout en œuvre pour faire parvenir, sur caution déposée en France métropolitaine, un titre de transport non négociable dont il est fait l'avance.

Si nécessaire et **dans la limite du montant indiqué à l'article « Avance de fonds »**, AXA Assistance effectue directement l'avance des frais d'hôtel à l'*étranger*.

En cas de perte ou de vol des papiers d'identité nécessaires au retour au *domicile*, après déclaration aux autorités locales, AXA Assistance met tout en œuvre pour aider le *bénéficiaire* dans ses démarches.

## 3. EXCLUSIONS

### 3.1. Exclusions générales

**NE SONT PAS PRIS EN CHARGE**

- Les frais de restauration.
- Les frais de carburant, péage, traversée en bateau.
- Les frais de taxis sauf ceux prévus explicitement dans la convention d'assistance.
- Les frais de douane sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable d'AXA Assistance.
- Les frais relatifs à la perte ou au vol de titres de transport, papiers d'identité, papiers divers et bagages.
- Les dommages provoqués intentionnellement par les *bénéficiaires*.
- Les accidents liés à la participation à des compétitions sportives et à leurs essais.
- Les frais de recherche en mer et en montagne.
- Tout autre frais non prévu au titre des garanties accordées.

### 3.2 Exclusions médicales

**NE DONNENT PAS LIEU À L'INTERVENTION D'AXA ASSISTANCE**

- Les affections bénignes traitables sur place.
- Les affections en cours de traitement et les états de convalescence non consolidés.
- Les contrôles et/ou traitements d'une affection qui ont été programmés avant le départ du *domicile* sur le lieu du séjour.
- Les examens au titre d'un dépistage (prévention, check-up, amniocentèses).
- Les affections psychiatriques, les syndromes dépressifs et leurs conséquences.
- Les conséquences de l'usage d'alcool.
- Les conséquences de l'usage de drogue ou de stupéfiants non prescrits médicalement.
- Les tentatives de suicide et leurs complications.

**NE SONT PAS PRIS EN CHARGE**

- Les interventions d'ordre esthétique et les frais de prothèse en général.
- Les frais de cure thermale, séjours en maison de repos, les frais de rééducation.
- Les frais médicaux engagés en France métropolitaine, principautés de Monaco et Andorre.
- Les frais de lunettes ou de lentilles.
- Les frais médicaux inférieurs à 23 €.

Néanmoins, le *bénéficiaire* peut demander à AXA Assistance d'organiser le rapatriement et les frais engagés sont alors supportés par lui.

Seule, l'équipe médicale d'AXA Assistance peut accepter ou non le rapatriement.

Pour bénéficier des prestations de son régime de prévoyance, le *bénéficiaire* doit faire le nécessaire avant son départ à l'étranger pour se munir d'un formulaire E 111 ou de tout autre formulaire offrant des garanties similaires. Ces documents sont délivrés par les caisses d'assurance *maladie* des *bénéficiaires*.

### **3.3. Exclusions assistance voyage et juridique à l'étranger**

#### **NE SONT PAS GARANTIS**

- Le montant des condamnations et de leurs conséquences.
- Le bénéficiaire s'il était au moment des faits sous l'emprise d'alcool et/ou de stupéfiant selon la législation locale applicable.
- Le bénéficiaire s'il commet un acte répréhensible délibéré.
- Le bénéficiaire s'il saisit un mandataire ou une juridiction sans l'accord d'AXA Assistance, sauf mesures conservatoires justifiées.

## 4. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

---

En cas de réclamation concernant l'adhésion ou la gestion du contrat ou la mise en œuvre de ses garanties, le *bénéficiaire* peut s'adresser par courrier à l'adresse:

**AXA Assistance**  
Service Gestion des Réclamations  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

Conformément à la recommandation ACPR n° 2016-R-02 du 14 novembre 2016, AXA Assistance accusera réception du courrier dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception et fournira une réponse au plus tard dans les 2 mois à compter de la réception de la réclamation, sauf circonstance particulière dont le *bénéficiaire* sera informé.

Suite à la réponse apportée par AXA Assistance, si un désaccord subsiste, le *bénéficiaire* a la faculté de faire appel au Médiateur de l'Assurance, en s'adressant:

Par courrier à l'adresse :

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

Par internet via le site : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

## 5. CADRE JURIDIQUE

---

### 5.1. Subrogation

Toute personne bénéficiant des prestations dans la présente convention subroge AXA Assistance dans ses droits et obligations contre tout tiers responsable, **à concurrence des sommes prises en charge au titre des prestations.**

### 5.2 Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par 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 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 L 114-2 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 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 6 mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les 2, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative,

## **ASSISTANCE AUX PERSONNES**

### Cadre juridique

le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à 6 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 6 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 L 114-3 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.

### **5.3. Responsabilité d'AXA Assistance**

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens. AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues ci-dessus.

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.

### **5.4. Exonération de responsabilité**

Pour autant AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des prestations causés par un cas de Force majeure rendant impossible l'exécution des engagements contractuels.

### **5.5. 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, les cotisations déjà payées demeurant alors acquises à AXA Assistance (articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances).

### **5.6. Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre**

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

### **5.7. Attribution de juridiction**

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

## 5.8 Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les *bénéficiaires* sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet.

Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- a) Utiliser les informations des *bénéficiaires* ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente Notice d'informations. En utilisant les services d'AXA Assistance, le *bénéficiaire* consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin.
- b) Transmettre les données personnelles du *bénéficiaire* et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre du *bénéficiaire*, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son contrat, procéder aux paiements, 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 des appels téléphoniques du *bénéficiaire* dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus.
- d) Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'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 du bien du *bénéficiaire*, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande.
- et
- f) Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- g) Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est soumis aux obligations légales issues principalement du Code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

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 le *bénéficiaire* 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 au :

**Délégué à la Protection des données**

**AXA Assistance**

6, rue André Gide  
92320 Châtillon

E-mail: po.axapartnersfrance@axa-assistance.com

## **ASSISTANCE AUX PERSONNES**

### Cadre juridique

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc.

Pour toute utilisation des données personnelles du *bénéficiaire* à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance devra solliciter son consentement. Le *bénéficiaire* peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au Contrat et en utilisant ses services, le *bénéficiaire* 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 le *bénéficiaire* fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, le *bénéficiaire* s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

Le *bénéficiaire* 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 du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si le *bénéficiaire* 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 :

#### **Délégué à la protection des données**

**AXA Assistance**

6, rue André Gide  
92320 Châtillon

E-mail : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

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

## 6. DÉFINITIONS

---

### **Accident corporel**

Altération brutale de la santé du bénéficiaire ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible et violent et indépendant de la volonté de la victime.

### **Bénéficiaire**

Tout titulaire de l'un des contrats d'assurance (auto, cyclo, moto, habitation, scolaire) souscrits auprès d'AXA, résidant en France métropolitaine (y compris la Principauté de Monaco), son conjoint ou concubin notoire, leurs ascendants au premier degré vivant sous le même toit, leurs descendants au premier degré à charge au sens fiscal du terme ou vivant sous le même toit, voyageant ensemble ou séparément, bénéficiant des prestations d'assistance aux personnes.

### **Domicile**

Lieu de résidence principal et habituel de l'assuré figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France.

### **Équipe médicale**

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur d'AXA Assistance.

### **Étranger**

Pays autres que la France métropolitaine et la Principauté de Monaco).

### **Hospitalisation**

Séjour d'au moins 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à un accident grave ou une maladie.

### **Maladie**

Altération de la santé du bénéficiaire constatée par une Autorité médicale.

### **Membre de la famille**

Le conjoint ou le concubin du bénéficiaire, ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint, ses beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de son conjoint.





Votre interlocuteur AXA



Votre **Espace Client**

Retrouvez l'ensemble  
de vos services en ligne sur [axa.fr](http://axa.fr)

**AXA** vous répond sur :



**AXA France IARD.** S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 RCS Nanterre • **AXA Assurances IARD Mutuelle.** Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers - Siren 775 699 309. Sièges sociaux : 313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex • **Juridica.** S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 RCS Versailles - Siège social : 1, place Victorien Sardou - 78160 Marly le Roi • **AXA Corporate Solutions Assurance.** S.A. au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris. Siège social : 4, rue Jules Lefebvre - 75009 Paris • **AXA Assistance France Assurances.** S.A. au capital de 24 099 560,20 € - 451 392 724 RCS Nanterre - Siège social : 6, rue André Gide - 92320 Châtillon. **Entreprises régies par le Code des assurances.**