



Assistance

Assistance Auto Moto Confort

- Assistance aux véhicules
- Assistance aux personnes
- Assistance juridique à l'Etranger
- Assurance frais médicaux à l'Etranger

convention n° 5003740



Hervé Clavel
courtier d'assurances

Sommaire

Conditions générales	5
Article 1. Objet	5
Article 2. Définitions	5
Article 3. Définitions des garanties	9
Garanties d'assistance aux véhicules	9
3.01 Dépannage / Remorquage	9
3.02 Assistance « crevaison »	9
3.03 Assistance « Panne de carburant »	9
3.04 Attente pour réparations	10
3.05 Retour au domicile et/ou poursuite du voyage	10
3.06 Récupération du véhicule	10
3.07 Envoi de pièces détachées à l'Etranger	11
3.08 Rapatriement du véhicule à l'Etranger	11
3.09 Frais de gardiennage à l'Etranger	12
3.10 Abandon du véhicule à l'Etranger	12
3.11 Véhicule de remplacement	12
3.12 Mise en sécurité du Véhicule garanti	13
3.13 Réservation d'hôtel	13
3.14 Information parking	13
3.15 Recherche de pneumatiques	13
3.16 Exclusions aux garanties d'assistance aux véhicules	14
Garanties d'assistance médicale	15
3.17 Rapatriement médical	15
3.18 Envoi d'un médecin auprès du Bénéficiaire à l'Etranger	15
3.19 Retour des Bénéficiaires	16
3.20 Retour des enfants de moins de 16 ans	16
3.21 Immobilisation sur place	16
3.22 Prolongation de séjour	16
3.23 Visite d'un Proche	17
3.24 Rapatriement en cas de décès	17
3.25 Accompagnement du défunt	18
3.26 Envoi de médicaments à l'Etranger	18
3.27 Retour anticipé	18
3.28 Chauffeur de remplacement	19
Garanties d'assistance juridique	20
3.29 Avance de caution pénale à l'Etranger	20
3.30 Frais d'avocat à l'Etranger	21
Garanties d'assistance service	21
3.31 Transmission de messages urgents	21

Garanties d'assurance	22
3.32 Garanties des frais médicaux et chirurgicaux	22
Article 4. Exclusions communes à toutes les garanties	24
Article 5. Conditions restrictives d'application	26
5.01 Limitation de responsabilité	26
5.02 Circonstances exceptionnelles	26
Article 6. Conditions générales d'application	26
6.01 Validité des garanties	26
6.02 Mise en jeu des garanties	27
6.03 Accord préalable	27
6.04 Déchéance des garanties	27
Article 7. Cadre juridique	27
7.01 Protection des données personnelles	27
7.02 Subrogation	29
7.03 Prescription	29
7.04 Réclamations et médiation	31
7.05 Règlement des litiges	32
7.06 Autorité de contrôle	32

Conditions générales

Article 1. Objet

La présente convention a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par AXA Partners des garanties d'assistance aux personnes et aux véhicules proposées optionnellement par le Cabinet CLAVEL à ses clients titulaires d'un contrat d'assurance automobile AXA « Véhicule de collection » ou AXA Auto « Référence ou Confort » souscrit par son intermédiaire.

Article 2. Définitions

Souscripteur

CABINET HERVE CLAVEL ASSURANCES, société à responsabilité limitée à associé unique au capital de 5 127 500,00 EUR, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 789 523 978 et dont le siège est situé 7 bis, quai des Etroits 69005 LYON.

AXA Partners

AXA Assistance France Assurances, société anonyme au capital de 24 099 560,20 EUR, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 392 724 et dont le siège social est situé 6, rue André Gide - 92320 Châtillon.

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.

Accident matériel

Dégâts occasionnés au véhicule, rendant impossible son utilisation et ayant pour cause un événement soudain et imprévisible.

L'effraction et le vandalisme sont assimilés à l'accident dans la présente convention.

Atteinte corporelle grave

Accident corporel 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.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve le Bénéficiaire.

Bénéficiaires

Garanties d'assistance aux personnes en déplacement :

- Le titulaire du contrat et son conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacs.
- Leurs enfants célibataires de moins de 25 ans vivant au Domicile et fiscalement à sa charge.
- Leurs ascendants au 1er degré vivant au Domicile,

Ces Bénéficiaires sont garantis qu'ils voyagent ensemble ou séparément.

Garanties d'assistance aux véhicules :

- Le titulaire du contrat,
- Le conjoint de droit ou de fait titulaire du contrat.
- Le conducteur désigné au contrat d'assurances.

Déplacements garantis

La durée de chaque déplacement à l'Etranger, à titre privé ou professionnel, ne peut excéder 90 jours consécutifs.

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.

Equipe médicale

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

Etranger

Tous pays en dehors de la France.

Faits générateurs

Garanties d'assistance aux personnes en déplacement :

- L'Atteinte corporelle grave ou le décès,
- Le problème d'ordre juridique.

Garanties d'assistance aux véhicules :

- La Panne, l'accident, la Tentative de Vol, le Vol, l'Incendie, l'effraction, le vandalisme, la crevaison, la perte ou le Vol de clés ou clef à l'intérieur du véhicule, Panne ou erreur de carburant.

Tout autre événement générateur justifiant l'intervention d'AXA Partners tel que stipulé dans le cadre des garanties d'assistance / assurance décrites aux conditions générales de la présente convention.

France

France métropolitaine.

Les Principautés de Monaco et d'Andorre sont conventionnellement intégrées sous cette définition.

Franchise

Part des dommages à la charge du Bénéficiaire.

Franchise kilométrique

Les prestations d'assistance sont acquises sans Franchise kilométrique durant la durée de validité de la convention.

Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 48 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une Atteinte corporelle grave et dont la survenance n'était pas connue du Bénéficiaire dans les 5 jours avant son déclenchement.

Immobilisation au Domicile

Obligation de demeurer au Domicile suite à une Atteinte corporelle grave, sur prescription médicale et d'une durée supérieure à 72 heures.

Incendie

La combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal.

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé du Bénéficiaire constatée par une Autorité médicale compétente.

Membres de la famille

Ascendants et descendants au second degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au Bénéficiaire par un Pacs, frères, soeurs, beaux-parents du Bénéficiaire domiciliés dans le même pays que le Bénéficiaire

Panne

Tout incident fortuit d'origine mécanique, électrique, électronique ou hydraulique empêchant le Véhicule garanti de poursuivre le déplacement prévu ou en cours dans des conditions normales de circulation.

Proche

Toute personne physique désignée par le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit et domiciliée dans le même pays que le Bénéficiaire.

Tentative de Vol

Tentative de soustraction frauduleuse du véhicule ayant entraîné des dommages rendant impossible son utilisation dans des conditions normales de sécurité.

Une déclaration de Tentative de Vol doit être faite par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

Territorialité

Les garanties s'exercent dans les pays non rayés de la Carte Internationale d'Assurance Automobile en vigueur.

Véhicule garanti

- Le véhicule de tourisme terrestre motorisé à quatre roues y compris le véhicule utilitaire (PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes) assuré au nom du titulaire d'un contrat d'assurance automobile souscrit auprès du Cabinet CLAVEL ou au nom de son conjoint, ainsi que la caravane ou la remorque à bagages lorsqu'elle est tractée par le véhicule garanti et lorsque le poids total roulant est inférieur ou égal à 3,5 tonnes.
- Le véhicule de tourisme terrestre motorisé à deux roues et les side cars d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm³ assuré au nom du titulaire d'un contrat d'assurance automobile souscrit auprès du Cabinet CLAVEL ou au nom de son conjoint.
- Sont également garantis les véhicules (PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes ou deux roues d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm³) dont la carte grise est au nom du Souscripteur ou de son conjoint.

Au moins un des véhicules garantis doit être assuré par un contrat automobile AXA souscrit auprès du Cabinet CLAVEL.

Les véhicules sont soumis à l'obligation d'assurance et immatriculés en France. Ils peuvent être temporairement immatriculés dans l'un des pays de l'Union Européenne pendant une durée de 4 mois maximum.

Vol

Soustraction frauduleuse du véhicule.

Une déclaration de Vol doit être faite par le Bénéficiaire auprès des autorités locales compétentes préalablement à toute demande d'assistance.

Article 3. Définitions des garanties

Garanties d'assistance aux véhicules

3.01 Dépannage / Remorquage

En cas de Panne, Accident, Tentative de Vol, Vol, Incendie, effraction, vandalisme, perte/Vol de clefs ou erreur de carburant, AXA Partners organise le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule vers le garage de la marque le plus proche du lieu de l'incident.

Le service assistance prend en charge les frais de dépannage ou de remorquage **à concurrence de 300 EUR.**

Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, AXA Partners rembourse **à concurrence de 300 EUR** sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le Bénéficiaire aura avancés.

3.02 Assistance « crevaison »

En cas de crevaison, AXA Partners demande au garage le plus proche du lieu de l'incident de se rendre sur le lieu de la crevaison pour remplacer, sur place, le pneu crevé par la roue de secours qui se trouve dans le véhicule immobilisé.

AXA Partners prend en charge les frais de déplacement du dépanneur **à concurrence de 200 EUR.**

- En cas d'absence de la roue de secours ou si celle-ci n'est pas utilisable, l'intégralité des frais reste à la charge du Bénéficiaire.
- En cas de crevaison, seule la garantie « assistance crevaison » est acquise.

Les véhicules qui ne bénéficient pas en série d'une roue de secours ou qui font l'objet d'une modification dans leur structure (adaptation GPL) bénéficient de l'ensemble des garanties d'assistance technique aux véhicules.

3.03 Assistance « Panne de carburant »

En cas de Panne de carburant, AXA Partners envoie un dépanneur muni d'un bidon de carburant pour permettre au Véhicule de rejoindre la station service la plus proche.

AXA Partners prend en charge les frais de déplacement du dépanneur **à concurrence de 200 EUR.**

Les frais de carburant restent à la charge du Bénéficiaire.

3.04 Attente pour réparations

En cas de Vol ou d'immobilisation du véhicule inférieure à 24 heures en France ou 48 heures à l'Étranger, si le Bénéficiaire souhaite attendre les réparations de son véhicule sur place, AXA Partners prend en charge **3 nuits d'hôtel** (chambre et petit déjeuner uniquement) à concurrence de 80 EUR par nuit et par Bénéficiaire.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie 3.05 « retour au Domicile et/ou poursuite du voyage ».

3.05 Retour au Domicile et/ou poursuite du voyage

En cas de Vol ou d'immobilisation du véhicule supérieure à 24 heures en France ou 48 heures à l'Étranger, AXA Partners organise et prend en charge le retour au Domicile et/ou la poursuite du voyage des Bénéficiaires.

- en avion classe économique
- en train 1ère classe
- en taxi sur une distance inférieure ou égale à 100 km
- en véhicule de location, en France uniquement, pour une durée maximum de 48 heures et dans la limite du trajet à effectuer.

Un véhicule de location de catégorie équivalente est mis à disposition sous réserve que le Bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location.

Conditions d'intervention :

- le coût de la poursuite du voyage pris en charge ne peut excéder le coût du retour au Domicile
- le choix du moyen de transport utilisé est du ressort exclusif d'AXA Partners.
- la prestation est limitée à 2 trajets par Bénéficiaire et par événement.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie 3.04 «Attente pour réparations».

3.06 Récupération du véhicule

Lorsque le Véhicule est réparé après une immobilisation supérieure à 24 heures en France ou 48 heures à l'Étranger ou lorsqu'il est retrouvé suite à un Vol et constaté roulant, AXA Partners organise et prend en charge pour le Bénéficiaire ou une personne désignée par lui :

- un taxi (aller simple) sur une distance inférieure à 50 km ou
- un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1ère classe afin d'aller récupérer le véhicule.

Si le Bénéficiaire ne peut se déplacer et à sa demande expresse, AXA Partners organise le transport du véhicule jusqu'à son Domicile :

- soit en missionnant un patrouilleur ;
- soit en missionnant un transporteur.

Les honoraires du patrouilleur ou le coût du transport du véhicule restent à la charge du Bénéficiaire déduction faite du coût du titre de transport initialement prévu.

3.07 Envoi de pièces détachées à l'Etranger

AXA Partners expédie les pièces détachées non disponibles sur place et indispensables à la réparation du véhicule sous réserve des législations locales et disponibilités des moyens de transport.

Les accessoires ne mettant pas en cause la sécurité du véhicule sont exclus.

Toute pièce commandée est due.

Le coût des pièces détachées reste à la charge du Bénéficiaire.

Le règlement est effectué par débit de la carte bancaire du Bénéficiaire. A défaut, le Bénéficiaire s'engage à en effectuer le remboursement dans un délai maximum de 30 jours calculé à partir de la date d'émission de la demande de remboursement envoyée par AXA Partners. Une caution est exigée si le prix de la pièce dépasse 500 EUR.

L'abandon de la fabrication ou la non-disponibilité de la pièce en France constitue un cas de force majeure qui peut retarder ou rendre impossible l'envoi.

Cette garantie s'applique également en France pour les véhicules de plus de 15 ans d'âge.

3.08 Rapatriement du véhicule à l'Etranger

Lorsque les réparations du véhicule ne peuvent être effectuées dans un délai de 72 heures et qu'elles nécessitent plus de 5 heures de main d'oeuvre, AXA Partners organise et prend en charge le transport du véhicule non roulant jusqu'au garage habituel désigné par le Bénéficiaire.

Afin d'organiser ce transport, le Bénéficiaire doit envoyer, dans les 48 heures, une lettre recommandée indiquant l'état descriptif du véhicule avec mention des dégâts et avaries ainsi que l'autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du véhicule qui est exigée par AXA Partners.

Le coût du transport ne doit pas excéder la différence entre la valeur à dire d'expert du véhicule au jour du sinistre et l'évaluation des réparations.

Toute détérioration, tout acte de vandalisme, Vol d'objets ou d'accessoires survenant pendant l'immobilisation et/ou

le transport du véhicule ne peut être opposé à AXA Partners.

En cas de dommages, les constatations devront être effectuées entre le garagiste en charge de réceptionner le véhicule et le transporteur au moment de la livraison.

Le Bénéficiaire devra impérativement aviser AXA Partners des dommages, par lettre recommandée, dans les 5 jours qui suivent la date de livraison du véhicule.

Cette garantie s'applique également en France pour les véhicules de plus de 15 ans d'âge.

3.09 Frais de gardiennage à l'Etranger

Après accord du service assistance et du Bénéficiaire sur le rapatriement ou l'abandon du véhicule, AXA Partners prend en charge les frais de gardiennage à concurrence de 120 EUR, à compter de la réception de l'ensemble des documents nécessaires au rapatriement ou à l'abandon légal du véhicule.

Cette garantie s'applique également en France pour les véhicules de plus de 15 ans d'âge.

3.10 Abandon du véhicule à l'Etranger

A l'Etranger, lorsque les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur argus du véhicule ou lorsque le véhicule est déclaré épave par l'expert, AXA Partners organise son abandon sur place au bénéfice des administrations du pays concerné après autorisation écrite du Bénéficiaire et sans autre contrepartie financière pour celui-ci.

Le coût des frais d'abandon reste à la charge du Bénéficiaire.

Le règlement est effectué par débit de la carte bancaire du Bénéficiaire. A défaut, le Bénéficiaire s'engage à en effectuer le remboursement dans un délai maximum de 30 jours, calculé à partir de la date d'émission de la demande de remboursement envoyée par AXA Partners.

3.11 Véhicule de remplacement

Suite à un remorquage pris en charge par AXA Partners, si le véhicule non roulant est immobilisé plus de 24 heures et que les réparations nécessitent plus de 4 heures de main d'oeuvre ou si le véhicule volé n'a pas été retrouvé dans les 24 heures, AXA Partners organise et prend en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente ou D pour une durée maximale :

- soit de 5 jours en cas de Panne,
- soit de 10 jours en cas d'accident, d'Incendie ou de tentative de Vol
- soit de 30 jours en cas de Vol

Le Bénéficiaire doit faire la demande de mise à disposition d'un véhicule de remplacement dans les 72 heures qui suivent la date de l'incident.

Dans tous les cas, la durée maximale de prise en charge ne peut excéder la durée d'immobilisation ou du Vol du Véhicule garanti.

Conditions de mise à disposition :

- le coût de la location est pris en charge par AXA Partners : kilométrage illimité et assurances obligatoires,
- **le véhicule fourni est obligatoirement restitué à l'agence où il a été mis à disposition.**
- cette prestation est accordée sous réserve que le Bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location de véhicule.

3.12 Mise en sécurité du Véhicule garanti

Lorsque le Véhicule garanti est tracté sur une remorque et que celle-ci ou le véhicule tracteur est immobilisé suite à Panne, accident ou Vol, AXA Partners se charge de placer le Véhicule garanti en sécurité dans un garage.

AXA Partners prend en charge les frais de gardiennage du véhicule de collection, **dans la limite de 7 jours à compter de la date de l'incident.**

Cette garantie est valable uniquement pour les véhicules de plus de 15 ans d'âge.

3.13 Réservation d'hôtel

A la demande du Bénéficiaire et dans le cadre d'un déplacement pour une manifestation locale avec le Véhicule garanti, AXA Partners se charge de réserver pour le compte du Bénéficiaire, une chambre d'hôtel à proximité du lieu de la manifestation.

Les coûts résultant de cette prestation restent à la charge du Bénéficiaire.

3.14 Information parking

A la demande du Bénéficiaire et dans le cadre d'un déplacement pour une manifestation locale avec le Véhicule garanti, AXA Partners se charge de fournir au Bénéficiaire des adresses de parking fermés, à proximité du lieu de la manifestation.

3.15 Recherche de pneumatiques

A la demande du Bénéficiaire, AXA Partners se charge de la recherche de pneumatiques pour le Véhicule garanti.

AXA Partners peut également aider le Bénéficiaire dans les démarches nécessaires pour la mise à disposition des pneumatiques à proximité du lieu où se trouve le véhicule.

Les coûts résultant de cette prestation restent à la charge du Bénéficiaire.

Cette garantie est valable uniquement pour les véhicules de plus de 15 ans d'âge.

3.16 Exclusions aux garanties d'assistance aux véhicules

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 4 de la présente convention, sont applicables.

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

- les Pannes répétitives de même nature, causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention du service assistance dans le mois,
- les problèmes et Pannes de climatisation ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule,
- les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les frais de réparations des véhicules, les pièces détachées,
- les objets et effets personnels laissés dans le véhicule garanti,
- les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance,
- les vélomoteurs, cyclomoteurs,
- les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau,
- les voiturettes immatriculées conduites sans permis,
- les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tels que auto - école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location,
- les véhicules destinés au transport de marchandises et animaux,
- les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée par suite de la carence du véhicule tracteur,
- les Pannes des systèmes d'alarme non montés en série,
- les marchandises et animaux transportés.

Garanties d'assistance médicale

3.17 Rapatriement médical

En cas d'Atteinte corporelle grave, les médecins d'AXA Partners 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 Partners recommande le rapatriement du Bénéficiaire, AXA Partners organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son Equipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité ;
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe ;
- 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 Partners 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 relèvent exclusivement de la décision de l'Equipe médicale.

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

AXA Partners peut demander au Bénéficiaire d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être utilisé ou modifié.

Dans le cas contraire, lorsque le service assistance a pris en charge le retour, le Bénéficiaire est tenu de lui restituer le titre de transport ou son remboursement.

3.18 Envoi d'un médecin auprès du Bénéficiaire à l'Etranger

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

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

3.19 Retour des Bénéficiaires

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

AXA Partners prend en charge des titres de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1ère classe, à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

3.20 Retour des enfants de moins de 16 ans

En cas d'Atteinte corporelle grave ou de décès du Bénéficiaire et en l'absence, sur place, d'un membre majeur de la famille, AXA Partners organise le retour au Domicile de ses enfants âgés de moins de 16 ans, également Bénéficiaires.

L'accompagnement de ces enfants est effectué, soit par un Membre de la famille ou un Proche dûment désigné et autorisé par le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par un personnel qualifié.

AXA Partners organise et prend en charge le titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1ère classe de cet accompagnateur, ses frais d'hôtel sur place (chambre et petit déjeuner exclusivement) pour une **durée de 2 nuits consécutives maximum à concurrence de 80 EUR par nuit, ainsi que les honoraires et frais de déplacement du personnel qualifié si nécessaire.**

Le billet aller simple des enfants est également pris en charge sous réserve que les titres de transport ou les moyens initialement prévus pour leur retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

3.21 Immobilisation sur place

Si le Bénéficiaire est hospitalisé sur place sur décision de notre Equipe médicale et avant son rapatriement médical, AXA Partners organise et prend en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner uniquement) engagés pour le compte d'un Membre de sa famille bénéficiaire, et des enfants mineurs bénéficiaires éventuellement, pour autant qu'il(s) reste(nt) auprès de lui.

Les frais d'hébergement sont pris en charge pour une **durée de 10 nuits consécutives maximum à concurrence de 80 EUR par nuit et par Bénéficiaire.**

3.22 Prolongation de séjour

Suite à une Atteinte corporelle grave, si le Bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue et si son cas ne nécessite pas une Hospitalisation ou un rapatriement médical, AXA Partners prend en charge ses frais de prolongation

de séjour à l'hôtel ainsi que ceux d'un membre bénéficiaire de sa famille l'accompagnant pour autant qu'il reste auprès de lui. AXA Partners prend en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner uniquement) à concurrence de 80 EUR par nuit et par Bénéficiaire et pour une durée de 10 nuits consécutives maximum.

Cette prise en charge ne peut se faire que sur avis de l'Equipe médicale d'AXA Partners.

Toute autre solution de logement provisoire choisie par le Bénéficiaire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

3.23 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 5 jours consécutifs (Hospitalisation sans Franchise s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital du Membre de la famille est engagé), AXA Partners met à la disposition d'un Membre de la famille ou d'un Proche (du père et de la mère s'il s'agit d'un enfant mineur) un titre de transport aller-retour (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) en avion classe économique ou en train 1ère classe, pour se rendre sur place.

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

AXA Partners prend en charge l'hébergement (chambre et petit déjeuner uniquement) à concurrence de 80 EUR par nuit et pour une durée de 10 nuits consécutives maximum.

3.24 Rapatriement en cas de décès

AXA Partners 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 Partners 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 1 530 EUR.

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 Partners.

3.25 Accompagnement du défunt

Si la présence sur place d'un Membre de la famille ou d'un Proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps du Bénéficiaire décédé et les formalités de rapatriement ou d'incinération, AXA Partners met à disposition un titre de transport aller-retour en avion classe économique train 1ère classe.

Cette garantie ne peut être mise en oeuvre que si le Bénéficiaire était seul sur place au moment de son décès.

AXA Partners organise son hébergement sur place et prend en charge ses frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner uniquement) **pour une durée de 3 nuits consécutives maximum à concurrence 80 EUR par nuit.**

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

3.26 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, AXA Partners en fait la recherche .

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 garantie 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.

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser à AXA Partners la totalité des sommes avancées soit par débit de sa carte bancaire, soit dans un délai de 30 jours calculé à partir de la date d'expédition.

3.27 Retour anticipé

En cas d'événement imprévu survenant pendant un déplacement et nécessitant le retour prématuré du Bénéficiaire à son Domicile, AXA Partners organise et prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1ère classe à condition que celui initialement prévu pour le retour au Domicile ne soit pas utilisable.

Les événements imprévus garantis sont les suivants :

- l'Hospitalisation de plus de 5 jours en France (Hospitalisation sans Franchise s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital du Membre de la famille est engagé) ou le décès en France du conjoint de droit ou de fait du Bénéficiaire ou de toute personne liée au Bénéficiaire par un Pacs, de ses

ascendants ou descendants au 1er degré, frères, soeurs, beaux-pères, belles-mères.

- le décès en France :
 - du remplaçant professionnel ;
 - de la personne chargée de la garde des enfants ou de la personne handicapée vivant sous le toit.
- les dommages matériels graves nécessitant la présence indispensable du Bénéficiaire pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent :
 - sa résidence principale
 - son exploitation agricole
 - ses locaux professionnels.

3.28 Chauffeur de remplacement

En cas d'Atteinte corporelle grave, si le Bénéficiaire est dans l'incapacité de conduire le Véhicule garanti ou s'il décède, et si aucun autre passager n'est habilité à conduire le véhicule, AXA Partners prend en charge un chauffeur de remplacement.

Le véhicule est ramené au Domicile du Bénéficiaire par l'itinéraire le plus direct, après réparations éventuelles.

Seuls, les coûts et frais de déplacements du chauffeur sont pris en charge par AXA Partners.

Cette garantie n'est pas acquise si le véhicule a plus de 5 ans ou si son état de fonctionnement présente une ou plusieurs anomalies en infraction aux codes de la route nationaux ou internationaux.

Toutefois, AXA Partners met à disposition et prend en charge un titre de transport aller simple en avion de ligne classe économique ou en train 1ère classe afin qu'une personne, désignée par le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit, puisse aller récupérer le véhicule.

Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de traversée en bateau ne sont pas pris en charge.

Les frais d'hôtel et de restauration restent à la charge des passagers ramenés éventuellement avec le véhicule.

Exclusions spécifiques à l'assistance médicale

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Partners, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **toutes interventions et/ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif**

- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son déplacement,
- les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés,
- les Maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une consultation médicale ou d'une Hospitalisation dans les 6 mois avant la date de demande d'assistance,
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement,
- les interruptions volontaires de grossesse,
- les tentatives de suicide et leurs conséquences,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- les conséquences du défaut, de l'impossibilité ou des suites de vaccination ou de traitement nécessité ou imposé par un déplacement ou un voyage,
- les transports répétitifs nécessités par l'état de santé du Bénéficiaire.

Garanties d'assistance juridique

Domaine d'intervention

A l'Etranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur commise par le Bénéficiaire dans le pays Etranger où il voyage, et pour tout acte non qualifié de crime, AXA Partners intervient, à la demande écrite du Bénéficiaire, si une action est engagée contre lui.

Ces garanties ne s'appliquent pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle du Bénéficiaire.

3.29 Avance de caution pénale à l'Etranger

AXA Partners procède à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour la libération du Bénéficiaire ou pour lui permettre d'éviter son incarcération.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place à hauteur de 15 000 EUR maximum par événement.

Le Bénéficiaire est tenu de rembourser cette avance à AXA Partners :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquiescement
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation
- dans tous les cas dans un délai de 3 mois à compter de la date de versement.

3.30 Frais d'avocat à l'Étranger

AXA Partners prend en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 3 000 EUR maximum par événement.

Garanties d'assistance service

3.31 Transmission de messages urgents

A l'Étranger, si le Bénéficiaire est dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et s'il en fait la demande, AXA Partners se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages ou nouvelles émanant du Bénéficiaire vers les Membres de sa famille, ses Proches ou son employeur. AXA Partners peut également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés et n'engagent qu'eux, AXA Partners ne jouant que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

Garanties d'assurance

3.32 Garanties des frais médicaux et chirurgicaux

1. Objet de la garantie

Le Bénéficiaire est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et/ ou d'Hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Etranger pendant la durée de validité des garanties, et restant à sa charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont il bénéficie.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et/ou d'Hospitalisation engagés, AXA Partners rembourse ces frais au Bénéficiaire dans la limite du plafond garanti à condition qu'il communique à AXA Partners :

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

Frais ouvrant droit à prestation :

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

2. Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie est acquise uniquement lorsque le Bénéficiaire est affilié à une caisse d'assurance maladie et/ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective le garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Etranger.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une Autorité médicale et engagés à l'Etranger pendant la période de validité des garanties.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord des services d'AXA Partners, matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au Bénéficiaire ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien fondé de la demande est constaté.

- En cas d'Hospitalisation, sauf cas de force majeure, AXA Partners doit être avisée de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation.
- Le Bénéficiaire doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par les services d'AXA Partners.
- Dans tous les cas, le médecin missionné par AXA Partners doit pouvoir rendre visite au Bénéficiaire et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.
- La garantie cesse automatiquement à la date où AXA Partners procède au rapatriement du Bénéficiaire.

La prise en charge d'AXA Partners par Bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence de 20 000 EUR sous déduction de la Franchise absolue de 30 EUR.

La prise en charge des frais dentaires est limitée à 80 EUR par évènement.

3. Exclusions spécifiques aux frais médicaux et chirurgicaux

Les exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.

En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :

- engagés dans le pays de Domicile du Bénéficiaire ;
- de vaccination ;
- de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;
- de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;
- de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

4. Modalités d'application

Le Bénéficiaire doit adresser à AXA Partners les informations et les 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 ;
- Une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- Les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;

- 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 sa charge ;
- En outre, le Bénéficiaire doit joindre sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical d'AXA Partners, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la Maladie et tout autre certificat que les services d'AXA Partners pourrait lui demander.

A défaut de fournir toutes ces pièces à AXA Partners, cette dernière ne pourra procéder au remboursement.

Avance des frais d'Hospitalisation à l'Etranger

En cas d'Hospitalisation, et à la demande du Bénéficiaire, AXA Partners peut procéder à l'avance des frais d'Hospitalisation pour son compte dans la limite des montants indiqués à l'article « Conditions et montant de la garantie » contre remise d'une « déclaration de frais d'Hospitalisation » engageant sur les démarches à suivre.

Afin de préserver ses droits ultérieurs, AXA Partners se réserve le droit de demander au Bénéficiaire ou à ses ayants droit, soit une empreinte de sa carte bancaire, soit un chèque de caution.

A compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par les services d'AXA Partners, le Bénéficiaire s'engage alors à effectuer ces démarches auprès des organismes de prévoyance sous 15 jours. **Sans réponse de sa part dans un délai de 3 mois, AXA Partners sera en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour son compte, majoré, en outre, des frais et intérêts légaux.**

5. Conseil aux voyageurs

Si le Bénéficiaire dépend du régime de la Sécurité Sociale, AXA Partners lui conseille de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101, disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un voyage dans un pays de l'Union Européenne.

Article 4. Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Partners, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement,
- de dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire,
- de la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye,
- d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- de la pratique, à titre professionnel, de tout sport et à titre amateur des sports aériens, de défense, de combat,
- de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- d'effets nucléaires radioactifs,
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir,
- de la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à la guerre civile ou étrangère, à des émeutes, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires,
- d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel,
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

Article 5. Conditions restrictives d'application

5.01 Limitation de responsabilité

AXA Partners 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 Partners 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.

5.02 Circonstances exceptionnelles

L'engagement d'AXA Partners repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

AXA Partners ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

Article 6. Conditions générales d'application

6.01 Validité des garanties

La validité des présentes garanties est acquise pendant un an à partir de la date de règlement de la prime correspondante et valant date d'effet.

Au terme de cette période de un an :

- L'adhésion est renouvelée sans interruption de garantie, si le Bénéficiaire procède au paiement de la prime correspondante dans le mois suivant l'offre de renouvellement qui lui est présentée par le Cabinet CLAVEL dans le mois qui précède l'échéance du contrat ;
- À défaut de règlement, les garanties de la présente convention cessent de produire leurs effets à la date d'expiration de l'adhésion précédente.

6.02 Mise en jeu des garanties

AXA Partners s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention.

Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Partners sont prises en charge.

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

En cas d'événement nécessitant l'intervention d'AXA Partners, la demande doit être adressée directement :

- par téléphone : 01 55 92 22 03

- par télécopie : 01 55 92 40 50

6.03 Accord préalable

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues à la présente convention sans l'accord préalable d'AXA Partners, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

6.04 Déchéance des garanties

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

Article 7. Cadre juridique

7.01 Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Partners pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent 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 Partners pourra :

- Utiliser les informations de l'Assuré 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 Partners, l'Assuré consent à ce qu'AXA Partners utilise ses données à cette fins ;
- Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son contrat, aux entités du Groupe AXA aux prestataires de services d'AXA Partners, au personnel d'AXA Partners, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir

dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, 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 ;

- Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- 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 ;
- Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Partners et autres communications relatives au service clients.
- 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 Partners 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 Partners 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 l'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 au :

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

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

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 de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Partners devra solliciter son consentement. L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

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

L'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 du site AXA Partners – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Partners 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 Partners

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

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

7.02 Subrogation

AXA Partners est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties 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.**

7.03 Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires de droit commun 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.

7.04 Réclamations et médiation

En cas de désaccord concernant la gestion de son contrat, l'Assuré s'adresse en priorité à son interlocuteur privilégié afin de trouver une solution adaptée aux difficultés rencontrées.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, l'Assuré peut adresser sa réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Partners
Service Gestion Relation Clientèle
6, rue André Gide
92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : www.axa-assistance.fr/contact

Axa Partners s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

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

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :

<http://www.mediation-assurance.org>

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

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (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

7.05 Règlement des litiges

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.

7.06 Autorité de contrôle

AXA Assistance France Assurances est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - Entreprise régie par le Code des Assurances.



Pour les prestations d'assistance

En cas d'urgence, contactez immédiatement

AXA Partners 24h/24 - 7j/7

Tél. : 01 55 92 22 03

(ou 33 1 55 92 22 03 depuis l'Etranger)

Fax : 01 55 92 40 64

(ou 33 1 55 92 40 64 depuis l'Etranger)

Adressez vos déclarations à :

AXA Partners

Service Gestion des règlements

6, rue André Gide

92328 Châtillon Cedex

IMPORTANT :

Pas de prise en charge sans appel préalable

Pour toute demande d'assistance, veuillez indiquer avec précision :

- le numéro de téléphone d'où vous appelez
- le type d'assistance demandée
- le numéro de contrat