



**CONDITIONS GENERALES VALANT « NOTICE D'INFORMATION »
CONTRAT D'ASSISTANCE « CONFORT » n°7204544**

Présentation de votre contrat

Les présentes Conditions Générales détaillent les garanties d'assistance santé assurées par AXA PARTNERS et adossées aux Contrats collectifs santé d'UNIPREVOYANCE. Elles précisent le contenu, les conditions et modalités de mise en œuvre des garanties ainsi que les limites de couverture.

Le contrat « CONFORT » est un contrat d'assurance régie par le Code des assurances français. Votre couverture d'assurance est formalisée par les présentes Conditions Générales ainsi que par vos Conditions Particulières.

Ce contrat est distribué par **UNIPREVOYANCE**, Institution de prévoyance régie par le livre IX du Code de la sécurité sociale, immatriculée au répertoire SIREN sous le numéro 318 990 736, dont le siège social est situé au 10, rue Massue – 94300 VINCENNES,

Ce contrat est assuré par **Inter Partner Assistance**, société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est située 7 Boulevard du Régent- 1000 – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française située 6, rue André Gide – 92320 Châtillon, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500.

Inter Partner Assistance - Succursale pour la France est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique – TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – www.bnb.be). Sa succursale française est soumise au contrôle de ses pratiques commerciales par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

Inter Partner Assistance, société du groupe AXA, intervient dans le cadre du contrat sous la dénomination commerciale « AXA Assistance. »

PREAMBULE

ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par AXA Assistance des garanties d'assistance accordées aux Bénéficiaires du présent contrat **dans les limites et les conditions définies ci-après.**

Votre Souscription est formalisée par les présentes Conditions Générales et les informations portées sur vos Conditions Particulières

ARTICLE 2. PRISE D'EFFET ET DUREE DE VOTRE ADHESION – PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

2.1 Prise d'effet de votre souscription

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime (cf. Article 5 « Paiement de la prime » ci-après), Votre Souscription au contrat d'assurance prend effet à la date indiquée sur vos Conditions Particulières.

2.2 Prise d'effet des garanties

Sous réserve de l'encaissement effectif de la prime, les garanties d'assistance prennent effet à la date de souscription et sont acquises pendant toute la durée du Contrat d'assurance.

ARTICLE 3. TERRITORIALITE

3.1 Où êtes Vous couvert ?

Les garanties sont accordées uniquement en France, **à l'exception de la garantie « Rapatriement Médical » qui est mise en œuvre dans le monde entier, sauf Cuba, en Crimée et Sébastopol, en Iran, en Corée du Nord, en Syrie, et au Venezuela.**

3.2 Faits générateurs

Les garanties d'assistance de votre contrat s'appliquent dans les cas suivants :

- **Les garanties d'assistance « Garde des enfants » « Aide-ménagère », « Garde malade », « Présence d'un proche à votre chevet », « Soutien pédagogique »** s'appliquent en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire ou une immobilisation au domicile de plus de 5 jours.
- La **garantie d'assistance « Rapatriement médical »** en cas de déplacement à plus de 50 km du domicile.

ARTICLE 4. DEFINITIONS DES ASSURES ET DES BENEFICIAIRES

4.1 Qui est couvert ?

Assuré / Vous : toute personne physique nommément désignée sur les Conditions Particulières et/ou ayant souscrit au contrat d'assurance. Le Souscripteur est seul tenu de payer l'intégralité de la prime correspondant à la Souscription.

Bénéficiaire : toute personne physique nommément désignée sur les Conditions Particulières qui subit un évènement garanti et reçoit les prestations d'assistance prévues au contrat.

Contrat : désigne le contrat d'assistance médicale élaboré par Uniprevoyance et AXA Partners, et auquel Vous souscrivez.

4.2 Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre pour les garanties d'assistance ?

Nous prenons en charge les seules prestations que nous organisons.

Pour la mise en œuvre des garanties d'assistance, le bénéficiaire doit nous contacter au numéro suivant : **01.72.59.51.60**.

Le bénéficiaire doit, en outre, indiquer :

-le numéro de la convention d'assistance : **7204544**.

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

ARTICLE 5. PAIEMENT DE LA PRIME

Le Souscripteur désigné sur les Conditions Particulières, s'engage à payer la prime d'assurance due en contrepartie de la couverture au titre du présent Contrat d'assurance.

La prise d'effet des garanties est subordonnée à l'encaissement effectif de la prime.

5.1 Paiement de la prime

La prime d'assurance dont le montant est précisé dans les Conditions Particulières , est réglée lors de la souscription au contrat.

5.2 Défaut de paiement

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

ARTICLE 6. TABLEAU DES GARANTIES

Garanties d'assistance	Plafonds et limitations
Assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire ou une immobilisation au domicile de plus de 5 jours	
Garde des enfants	<ul style="list-style-type: none"> - Max une intervention par an - Max. 40 heures, 20 jours et min. 2h consécutives / jour, dans la limite de la durée de l'hospitalisation ou de l'immobilisation. - Trajet domicile-école : max. 75€ - Titres de transport A-R : avion classe éco ou train 1ère classe
Aide-ménagère à domicile	<ul style="list-style-type: none"> - Max une intervention par an - Demande dans les 8 jours suivant hospitalisation. - Max. 40 heures, 20 jours et min. 2h consécutives / jour
Garde malade	<ul style="list-style-type: none"> - Max une intervention par an - Demande dans les 8 jours suivant hospitalisation. - Max. 40 heures, 20 jours et min. 2h consécutives / jour, dans les 20 jours suivant l'hospitalisation
Présence d'un proche à votre chevet	<ul style="list-style-type: none"> - Max une intervention par an - Titres de transport A-R : avion classe éco ou train 1ère classe - Frais d'hôtel : max. 3 nuits, 80 € / nuit
Soutien pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation max une fois par an
Assistance en cas de déplacement à plus de 50 km du domicile	
Rapatriement médical	<ul style="list-style-type: none"> - Frais réels

Sommaire

ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT	2
ARTICLE 2. PRISE D'EFFET ET DUREE DE VOTRE ADHESION – PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES 2	
2.1 Prise d'effet de votre souscription.....	2
2.2 Prise d'effet des garanties	2
ARTICLE 3. TERRITORIALITE.....	2
3.1 Où êtes Vous couvert ?.....	2
3.2 Faits générateurs.....	2
ARTICLE 4. DEFINITIONS DES ASSURES ET DES BENEFICIAIRES	2
4.1 Qui est couvert ?	2
4.2 Qui devez-Vous contacter en cas de sinistre pour les garanties d'assistance ?	3
ARTICLE 5. PAIEMENT DE LA PRIME	3
5.1 Paiement de la prime	3
5.2 Défaut de paiement.....	3
ARTICLE 6. TABLEAU DES GARANTIES.....	4
ARTICLE 7. DEFINITIONS	7
ARTICLE 8. GARANTIES D'ASSISTANCE	8
8.1 Assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire ou une immobilisation au domicile de plus de 5 jours.....	8
8.2 Assistance en cas de déplacement à plus de 50 km du domicile	9
8.3 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance à domicile.....	9
8.4 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale	10
ARTICLE 9. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....	10
ARTICLE 10. SANCTION EN CAS DE FAUSSE DECLARATION	11
10.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque	11
10.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre	11
ARTICLE 11. LIMITATION DE RESPONSABILITE	11
ARTICLE 12. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES	11
ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	12

ARTICLE 14. SUBROGATION.....	13
ARTICLE 15. SANCTION ET EMBARGOS.....	13
ARTICLE 16. PRESCRIPTION.....	13
ARTICLE 17. RECLAMATIONS ET MEDIATION.....	14
ARTICLE 18. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE	15
ARTICLE 19. AUTORITE DE CONTROLE	15

PARTIE 2. PRESENTATION DES GARANTIES

ARTICLE 7. DEFINITIONS

Territorialité

Les garanties d'assistance « Rapatriement » s'exercent dans le monde entier. Les autres garanties s'exercent en France.

Domicile

Lieu de résidence principale et habituelle du bénéficiaire. Il est situé en France.

Hospitalisation

Admission dans un établissement de santé en vue d'un traitement médical ou chirurgical prescrit par un médecin (y compris dans un service d'urgences) entraînant par la suite une immobilisation au domicile.

Immobilisation au domicile

Obligation de demeurer au domicile, sur prescription médicale (arrêt de travail ou incapacité totale temporaire) pour une durée supérieure à 5 jours.

Atteinte corporelle grave

Accident ou maladie 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.

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé du bénéficiaire constatée par une autorité médicale compétente.

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.

Equipe médicale

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur.

Proche

Membre de la famille ou toute personne physique désignée par le bénéficiaire ou un de ses ayants droit et domiciliée dans le même pays que le bénéficiaire.

Membre de la famille

Ascendants et descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au bénéficiaire par un Pacs, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs du bénéficiaire domiciliés dans le même pays que le bénéficiaire.

ARTICLE 8. GARANTIES D'ASSISTANCE

Nous mettons en œuvre des garanties d'assistance pour les bénéficiaires de la garantie.

Pour les garanties du 8.1 ci-dessous, **seule une intervention par an est prise en charge. Au-delà d'une intervention par an, nous pouvons communiquer au bénéficiaire les coordonnées de prestataires qualifiés. Le coût du personnel qualifié reste alors à la charge du bénéficiaire.**

8.1 Assistance en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire ou une immobilisation au domicile de plus de 5 jours

8.1.1 Garde des enfants

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans, dès le premier jour de l'hospitalisation ou de l'immobilisation à domicile, nous l'organisons et la prenons en charge :

- soit en permettant la venue d'un proche à votre domicile,
- soit en acheminant les enfants au domicile d'un de vos proches,
- soit en confiant la garde de vos enfants à votre domicile à une personne qualifiée. En fonction de l'âge des enfants, la personne s'occupe aussi de les accompagner à l'école.

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue **sans pouvoir excéder la durée et le plafond de garantie mentionnés au tableau des garanties et dans la limite de la durée d'Hospitalisation ou de l'immobilisation.**

Nous intervenons à la demande des parents et nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des événements pouvant survenir lors des trajets ou pendant la garde des enfants.

Nous prenons en charge le ou les titres de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1ère classe.

8.1.2 Aide-ménagère à domicile

Nous recherchons et prenons en charge les services d'une aide-ménagère à domicile, soit pendant la durée de l'hospitalisation, soit dès le retour au domicile, ou pendant l'immobilisation à domicile, pour assurer les tâches domestiques. Pour bénéficier de cette prestation, vous devez nous en faire la demande dans les huit jours suivant votre hospitalisation.

La durée de présence de l'aide-ménagère est fixée par notre équipe médicale en fonction des seuls critères médicaux.

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue **sans pouvoir excéder la durée et le plafond de garantie mentionnés au tableau des garanties et dans la limite de la durée d'Hospitalisation ou de l'immobilisation.**

8.1.3 Garde malade

Nous recherchons et prenons en charge les services d'une garde malade dès le retour au domicile. Pour bénéficier de cette prestation, vous devez nous en faire la demande dans les huit jours suivant votre hospitalisation.

La durée de présence de la garde malade est fixée par notre équipe médicale, en fonction des seuls critères médicaux.

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue **sans pouvoir excéder la durée et le plafond de garantie mentionnés au tableau des garanties et dans la limite de la durée d'Hospitalisation ou de l'immobilisation.**

8.1.4 Présence d'un proche à votre chevet

Nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{ère} classe pour un proche résidant en France afin de se rendre à votre chevet pendant votre immobilisation.

Nous organisons son hébergement sur place et prenons en charge ses frais d'hôtel.

La prise en charge d'AXA Assistance s'effectue **sans pouvoir excéder la durée et le plafond de garantie mentionnés au tableau des garanties et dans la limite de la durée d'Hospitalisation ou de l'immobilisation.**

Les frais de nourriture et les frais annexes ne sont pas pris en charge.

Cette garantie est accordée si aucun membre de votre famille ne se trouve dans un rayon de 50 km de votre lieu de domicile ou de celui du bénéficiaire concerné.

8.1.5 Soutien pédagogique

Lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de votre enfant nécessite une immobilisation au domicile et que cette obligation entraîne une absence scolaire supérieure à 15 jours consécutifs, nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs.

Ce soutien s'adresse aux enfants scolarisés en France dans un établissement scolaire français pour y suivre des cours d'une classe allant du cours préparatoire à la terminale.

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

Ces cours sont dispensés au 16ème jour de l'immobilisation au domicile de l'enfant durant l'année scolaire en cours, hors jours fériés et vacances scolaires.

Le coût de la garantie reste à votre charge.

8.2 Assistance en cas de déplacement à plus de 50 km du domicile

8.2.1 Rapatriement médical

Si vous êtes victime d'une atteinte corporelle grave à plus de 50 km de votre domicile, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement sanitaire par le moyen de transport de notre choix dès que votre état de santé le permet.

La décision de vous rapatrier est prise en fonction des seuls impératifs médicaux.

Nous vous dirigeons alors :

- soit vers le centre hospitalier le mieux adapté à votre état de santé,
- soit vers le centre hospitalier le plus proche de votre domicile,
- soit vers votre domicile.

Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la présente garantie.

8.3 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance à domicile

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

- ✗ toutes interventions et / ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif, traitements ou analyses réguliers et, d'une manière générale, toute intervention ou prise en charge ayant un caractère répétitif ou régulier, sauf dans le cadre des hospitalisations prévues et de traitement de radiothérapie chimiothérapie,**
- ✗ les interruptions volontaires de grossesse,**
- ✗ les tentatives de suicide et leurs conséquences,**
- ✗ les cures de rajeunissement, d'amaigrissement, les traitements à but esthétique,**
- ✗ les cures, séjours en maison de repos et les frais de rééducation.**

8.4 Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables. En outre, sont exclus :

- ✗ les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré 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 préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible.
- ✗ les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif.
- ✗ la pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat.
- ✗ les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.

ARTICLE 9. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions précisées dans les textes de la présente Notice, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, 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 donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions ;
- ✗ de la pratique, à titre professionnel, de tout sport ;
- ✗ 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 ;
- ✗ de la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton ou de la spéléologie sauf stipulation contractuelle contraire ;
- ✗ de la pratique des sports aériens ;
- ✗ de la chasse aux animaux dangereux,
- ✗ 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 ;
- ✗ 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 ;
- ✗ d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- ✗ de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, actes de terrorisme ou attentats, pirateries ;
- ✗ de tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclone, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique ;

- ✗ d'épidémies ;
- ✗ d'effets de la pollution et Catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences, sauf stipulation contractuelle contraire.

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 l'Assuré ;
- ✗ les frais non justifiés par des documents originaux ;
- ✗ les frais engagés par l'Assuré 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 ;
- ✗ Votre voyage dans un pays, une région ou un événement spécifique lorsque le Ministère des Affaires Etrangères ou une autorité de régulation du pays de destination ou de votre pays de Domicile a déconseillé tout déplacement.
- ✗ Toute monnaie virtuelle, y compris, mais sans s'y limiter, la crypto-monnaie, y compris les fluctuations de valeur.

PARTIE 3. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

ARTICLE 10. SANCTION EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

10.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

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

10.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

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

ARTICLE 11. LIMITATION DE RESPONSABILITE

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

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 la mise en œuvre des garanties 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.

ARTICLE 12. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

AXA Assistance 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.

PARTIE 4. CADRE JURIDIQUE

ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance 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 Assistance pourra :

- (a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de mettre en œuvre les garanties décrites dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;
- (b) 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 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 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 ;
- (c) 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 ;
- (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 de l'Assuré, 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 garanties 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 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 Assistance
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 Assistance sollicitera 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 Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, 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 d'AXA Assistance (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 Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

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

Délégué à la protection des données
AXA Assistance
6, rue André Gide
92320 Châtillon
Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

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

ARTICLE 14. SUBROGATION

Sauf clause contraire, AXA Assistance 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 du Contrat.

ARTICLE 15. SANCTION ET EMBARGOS

AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique

ARTICLE 16. PRESCRIPTION

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise.

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance (Art. L 114-1 et L. 114-2 du Code).

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas suivants :

- désignation d'un expert après un sinistre,
- lettre recommandée avec avis de réception (au titre du paiement de votre cotisation* ou du règlement de l'indemnité),
- citation en justice (même en référé), commandement ou saisie.
- toute cause d'interruption de droit commun de la prescription, ainsi que stipulées ci-dessous. Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L.114-1 à L.114-3 du Code des assurances et les articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.»

Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

Article L.114-3 du Code des assurances : Par ailleurs, la prescription est interrompue ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.»

ARTICLE 17. RECLAMATIONS ET MEDIATION

En cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du Contrat AXA TOURISME, le Bénéficiaire peut s'adresser à AXA Assistance l'adresse :

AXA Partners - Service Gestion Relation Clientèle
6, rue André Gide - 92320 CHATILLON.

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

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

Si un désaccord subsiste, le Bénéficiaire peut faire appel au Médiateur, personnalité indépendante en écrivant à l'adresse suivante :

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

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

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

ARTICLE 18. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est établi en langue française. Le droit applicable au Contrat tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.

Tout litige se rapportant au présent Contrat 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 française compétente.

ARTICLE 19. AUTORITE DE CONTROLE

Inter Partner Assistance (AXA Assistance) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – (www.bnb.be).

La succursale française d'Inter Partner Assistance est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.
