

Conditions Générales

Assistance aux personnes

La solution AXA

01 55 92 26 92

réinventons / notre métier



Pour bénéficier de l'ensemble des garanties
ci-après énumérées, il est impératif de contacter,
préalablement à toute intervention,
AXA Assistance lors de l'incident,
par téléphone au 01 55 92 26 92,
ou par télécopie au 01 55 92 40 60,
afin d'obtenir un numéro de dossier
qui seul justifiera une prise en charge.

sommaire

section	page	contenu
Comment bénéficiaire des prestations	2	
Les prestations	3	Assistance médicale
	6	Assistance transport
	7	Assistance voyage et juridique à l'étranger
Exclusions	9	Exclusions générales
	10	Exclusions médicales
	11	Exclusions assistance voyage et juridique à l'étranger
	11	En cas de réclamation
Cadre juridique	12	

Comment bénéficiaire des prestations

- Tout titulaire de l'un des contrats d'assurance (auto, cyclo, moto, habitation, scolaire) souscrits auprès d'AXA, résidant en France métropolitaine (y-compris Monaco), son conjoint ou concubin notoire, leurs ascendants au premier degré vivant sous le même toit, leurs descendants au premier degré à charge au sens fiscal du terme ou vivant sous le même toit, voyageant ensemble ou séparément, bénéficient des prestations d'assistance aux personnes.
- Les prestations d'assistance destinées aux personnes sont acquises **à plus de trente kilomètres** du domicile principal du titulaire du contrat et pour le monde entier.
- **Les séjours et voyages hors France métropolitaine et Monaco supérieurs à quatre-vingt-dix jours consécutifs ne sont pas couverts par la présente convention d'assistance.**

Les prestations

Assistance médicale

Domaine d'intervention

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

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

Rapatriement sanitaire / transport médical

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

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

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

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

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

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

En cas de rapatriement ou de transport, AXA Assistance peut demander au bénéficiaire d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsqu'AXA Assistance a pris en charge le retour, le

ASSISTANCE AUX PERSONNES PRESTATIONS

bénéficiaire doit impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'il devra obtenir dans un délai de deux mois.

Prolongations de séjour

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

Intervention d'un médecin sur place

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

Remboursement des frais médicaux à l'étranger

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

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

AXA Assistance rembourse à chaque bénéficiaire, sous déduction d'une franchise de 23 € TTC, les frais suivants, à hauteur de 7 623 € TTC (ces dispositions concernent les frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie ayant un caractère imprévisible, survenu pendant la durée de validité de l'abonnement ; elles ne concernent pas les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ ou nécessitant un contrôle médical régulier) :

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

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

Avance des frais médicaux à l'étranger

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

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

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

Envoi de médicaments

Lorsque le bénéficiaire est en déplacement hors de France métropolitaine ou Monaco, AXA Assistance recherche en France métropolitaine les médicaments indispensables, prescrits par le médecin traitant habituel, ou leurs équivalents introuvables sur place, et les expédie dans les plus brefs délais sous réserve des disponibilités, des contraintes des législations locales et disponibilité des moyens de transport.

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

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

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

Remboursement des frais de secours sur piste

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

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

Assistance transport

Retour des bénéficiaires accompagnant le rapatrié

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

En cas de rapatriement ou de transport, AXA Assistance peut demander aux bénéficiaires d'utiliser leur titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsqu'AXA Assistance a pris en charge le retour, les bénéficiaires doivent impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'ils devront obtenir dans un délai de deux mois.

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

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

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

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

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

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

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

Rapatriement du corps en cas de décès

En cas de décès du bénéficiaire, AXA Assistance organise et prend en charge le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu d'inhumation en France

métropolitaine. AXA Assistance prend également en charge le coût du cercueil, lié au transport organisé par l'assistance, à hauteur de 763 € TTC maximum.

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

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

Retour anticipé en cas de décès d'un parent ou d'hospitalisation supérieure à dix jours

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

Accompagnement des enfants de moins de 16 ans

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

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

Assistance voyage et juridique à l'étranger

Assistance juridique

Si un bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être à la suite d'un accident de la circulation, AXA Assistance désigne un homme de loi et prend en charge ses honoraires à concurrence de 1 525 € TTC.

Avance de la caution pénale

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

ASSISTANCE AUX PERSONNES

PRESTATIONS

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

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

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

Avance de fonds

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

Assistance retour

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

Si nécessaire et dans la limite de la caution, AXA Assistance effectue directement l'avance des frais d'hôtel à l'étranger.

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

Exclusions

Exclusions générales

Ne sont pas pris en charge

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

Exclusions médicales

Ne donnent pas lieu à l'intervention d'AXA Assistance

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

Ne sont pas pris en charge

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

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

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

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

Exclusions assistance voyage et juridique à l'étranger

Ne sont pas garantis

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

En cas de réclamation

Indépendamment de votre droit d'engager une action en justice, si, après avoir contacté votre interlocuteur privilégié ou votre Service Clients par téléphone ou par courrier, une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel au Service Relation Clientèle en écrivant à l'adresse suivante :

AXA Assistance
Service Gestion Relation Clientèle
6 rue André Gide
92320 Châtillon
TSA 46 307

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : un accusé réception vous sera adressé sous 8 jours et une réponse vous sera alors adressée dans un délai 40 jours (sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire).

Si aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur, en vous adressant à l'association :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit.

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

Cadre juridique

Subrogation

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

Prescription

Toutes actions dérivant de la présente convention sont prescrites dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Attribution de juridiction

Toute contestation qui pourra s'élever concernant l'exécution de la présente convention sera portée devant le tribunal compétent.

Toutefois, les parties auront la faculté de se soumettre à un arbitrage.

Votre interlocuteur AXA

Entreprise Responsable, AXA France développe depuis plusieurs années des produits d'assurance à dimension sociale et environnementale.

Retrouvez nos services sur axa.fr/axavotreservice

Rejoignez-nous sur
axa.fr



facebook.com/axavotreservice



twitter.com/axavotreservice



Réf. 190200 01 2017 SGI

