



Assistance

Conditions générales Assistance DOM

Mai 2018

Pour bénéficier de l'ensemble des garanties ci-après énumérées, il est impératif de contacter, préalablement à toute intervention d'incident, le service d'assistance par téléphone ou par télécopie.

Il vous donnera un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge.

SOMMAIRE

Chapitre	Page	Article
1. Assistance aux personnes	2	1.1. Comment bénéficier des prestations
	2	1.2. Les prestations
2. Assistance technique aux véhicules	7	2.1. Comment bénéficier des prestations
	7	2.2. Les prestations
3. Conditions d'application - Exclusions	9	3.1. Conditions d'intervention
	9	3.2. Nullité
	9	3.3. Responsabilité
	9	3.4. Circonstances exceptionnelles
	10	3.5. Exclusions générales
	10	3.6. Exclusions assistance voyage et juridique à l'étranger
	10	3.7. Exclusions médicales
	11	3.8. Exclusions techniques
	11	3.9. En cas de réclamation
4. Cadre juridique	12	4.1. Subrogation
	12	4.2. Prescription
	12	4.3. Attribution de juridiction

1. ASSISTANCE AUX PERSONNES

1.1. Comment bénéficier des prestations

Téléphone : 01 55 92 26 95

Télécopie : 01 55 92 40 60

- Tout titulaire d'un contrat d'assurance AUTO-MOTO, Habitation ou Scolaire, souscrits auprès d'AXA résidant dans un département ou territoire d'outre-mer son conjoint ou concubin notoire, ses ascendants au 1^{er} degré vivant sous le même toit, ses descendants à charge au sens fiscal du terme, ou vivant sous le même toit, voyageant ensemble ou séparément, bénéficient automatiquement des prestations d'assistance aux personnes.
- Les prestations d'assistance destinées aux personnes sont acquises en dehors du département d'Outre Mer, lieu du domicile principal du titulaire du contrat, et pour le monde entier.
- Les séjours et voyages supérieurs à 90 jours consécutifs ne sont pas couverts par la présente convention d'assistance.

1.2. Les prestations

1.2.1. 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 dans un département ou territoire d'outre-mer, et si l'état médical du bénéficiaire le permet, le service d'assistance organise et prend en charge l'évacuation selon la gravité du cas par :

- train 1^{re} 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, le service 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, et ce, par les moyens les plus appropriés selon la décision des médecins du service assistance.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par les médecins du service 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 du service 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, le service assistance peut demander au bénéficiaire d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsque le service assistance a pris en charge le retour, le bénéficiaire doit impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'il devra obtenir dans un délai de 2 mois.

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, le service 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 du service assistance.

Intervention d'un médecin sur place

Si l'état du bénéficiaire ou si les circonstances l'exigent, le service 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 le service assistance au bénéficiaire à son retour dans le département ou territoire d'outre-mer de sa résidence principale, qu'après recours aux organismes prévus au paragraphe précédent, sur présentation de toutes pièces justificatives originales.

Le service 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 avant le départ de son département ou territoire d'outre-mer de résidence 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 premier 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 Amérique, Asie et Océanie, et jugés intransportables par avion de ligne régulière par l'équipe médicale du service assistance.

Avance des frais médicaux à l'étranger

Si le bénéficiaire est hospitalisé, le service 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 le service assistance procède à l'avance des frais d'hospitalisation ou à un règlement direct, le bénéficiaire s'engage dans un délai d'1 mois suivant la réception des factures à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre) et à reverser à AXA Assistance le montant des sommes recouvrées. L'avance des frais médicaux à l'étranger relevant d'une garantie complémentaire, lorsque le bénéficiaire ne relève d'aucun régime de prévoyance, il s'engage, dans un délai d'1 mois suivant la réception des factures, à rembourser au service assistance la totalité des sommes avancées.

Remboursement des frais de secours sur piste

En cas d'accident sur une piste de ski, le service assistance rembourse au bénéficiaire, sur présentation d'un justificatif original, les frais de secours sur piste du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche, et ce dans la limite de 305 € TTC.

Toute intervention venant à la suite d'un secours sur piste doit, pour être prise en charge par le service assistance, bénéficier de l'accord de ce dernier, exception faite des transferts vers un centre hospitalier effectués alors que le bénéficiaire n'est pas consulté ou en état de contacter le service assistance.

Envoi de médicaments

Lorsque le bénéficiaire est en déplacement hors de métropole ou de son département ou territoire d'outre-mer de résidence, le service assistance recherche en métropole ou dans les départements et territoires d'outre-mer 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 de disponibilités, des contraintes locales, et disponibilités 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 vaccin. Seuls les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport sont pris en charge par le service assistance. Le coût des médicaments est à la charge du bénéficiaire.

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

1.2.2. Assistance transport

Retour des bénéficiaires accompagnant le rapatrié

Lorsqu'un bénéficiaire est pris en charge par le service assistance, dans les conditions définies au chapitre « Rapatriement sanitaire/transport médical » ou « Rapatriement du corps en cas de décès », le service 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, le service assistance peut demander aux bénéficiaires d'utiliser leur titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsque le service assistance a pris en charge le retour, les bénéficiaires doivent impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'ils devront obtenir dans un délai de 2 mois.

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

Si l'état du malade ou du blessé ne permet pas ou ne nécessite pas son rapatriement et si l'hospitalisation locale doit être supérieure à 10 jours consécutifs, et s'il n'est pas accompagné d'un parent proche (conjoint, père, mère, grands-parents, enfants majeurs), le service assistance met à la disposition d'une personne proche du bénéficiaire et demeurant en métropole ou dans le département

ou territoire d'outre-mer de résidence un billet aller-retour en avion classe économique ou en train première classe, pour se rendre sur place.

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

Le service 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 la 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, le service 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, le service assistance prend en charge frais d'hôtel pendant 2 nuitées, à raison de 60 € TTC par nuit (chambre et petit-déjeuner). Cette prestation ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire est seul sur place avant son décès.

Le service assistance prend en charge les frais de transport et d'hôtel (chambre plus petit-déjeuner) à l'exception de tout autre frais.

Rapatriement du corps en cas de décès

En cas de décès du bénéficiaire, le service assistance organise et prend en charge le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu d'inhumation en métropole ou dans le département ou le territoire d'outre-mer du bénéficiaire. Le service 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 du service assistance.

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

Lorsqu'un bénéficiaire est en voyage, en cas de décès ou d'hospitalisation supérieure à 10 jours de l'une des personnes suivantes : père, mère, beaux-parents, conjoint, concubin, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, demeurant dans le département ou territoire d'outre-mer de résidence principale, le service 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 de première classe, pour assister aux obsèques, au lieu d'inhumation dans le territoire d'outre-mer de résidence 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 personnes accompagnant les enfants de moins de 16 ans se trouvent dans l'impossibilité de s'occuper d'eux par suite de maladie soudaine et imprévisible, d'accident, de décès, le service assistance organise et met à la disposition d'une personne demeurant dans le département ou le territoire d'outre-mer de résidence principale du bénéficiaire, 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, le service assistance envoie une hôtesse pour prendre les enfants en charge et les ramener à la garde de la personne désignée par le bénéficiaire, ou les ayants droit.

1.2.3. 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, le service 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, le service assistance fait l'avance de la caution pénale à concurrence de 11 434 € TTC. Le service assistance accorde au bénéficiaire, pour le remboursement de cette somme, un délai de 3 mois, à compter du jour de l'avance.

Si cette caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra aussitôt être restituée au service assistance.

Si le bénéficiaire cité devant le tribunal ne se présente pas, le service assistance exigera immédiatement le remboursement de la caution qu'elle n'aura pas 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, le service assistance peut procéder à une avance en devises à concurrence de 763 € TTC, contre un chèque de paiement d'un montant équivalent en euros, 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, le service assistance met tout en œuvre pour faire parvenir, sur caution déposée sur l'île, lieu du domicile principal, un titre de transport non négociable dont il est fait l'avance. Si nécessaire et dans la limite de la caution, le service 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, le service assistance met tout en œuvre pour aider le bénéficiaire dans ses démarches.

2. ASSISTANCE TECHNIQUE AUX VÉHICULES

2.1. Comment bénéficier des prestations

Le numéro de téléphone est indiqué aux Conditions particulières de votre contrat Automobile.

2.1.1. Bénéficiaires

Le conducteur et toutes les personnes transportées à bord du véhicule garanti (membres ou non de la famille) ayant leur domicile dans un département ou territoire d'outre-mer, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur, bénéficient de l'assistance aux personnes et des prestations d'assistance technique, si mention en est faite aux Conditions particulières du contrat automobile, moto ou contrat d'assistance.

2.1.2. Véhicule garanti

Le véhicule de première catégorie (PTAC jusqu'à 3,5 tonnes inclus), ainsi que la moto (avec ou sans side-car) d'une cylindrée supérieure à 49,9 cm³ immatriculé dans un département ou territoire d'outre-mer, et désigné aux Conditions particulières du contrat automobile ou assistance.

Est également couverte la remorque ou la caravane lorsqu'elle est tractée par ce véhicule et lorsque le poids total autorisé en charge est inférieur ou égal à 3,5 tonnes.

Sont exclus les véhicules dont le poids total autorisé en charge est de plus de 3,5 tonnes, les tricycles, ainsi que les véhicules affectés au transport public de voyageurs ou de marchandises.

Après remorquage, la garde et/ou le réacheminement des animaux, marchandises ou bateaux transportés ne sont ni organisés ni pris en charge par le service assistance.

2.1.3. Les prestations s'exercent sans franchise kilométrique

Sur le département ou le territoire de résidence principale :

- en cas de panne du véhicule,
- en cas d'accident, incendie, tentative de vol ou vol du véhicule,
- en cas de catastrophe naturelle faisant l'objet d'un décret.

2.2. Les prestations

Domaine d'intervention

Le service assistance intervient en cas de panne, d'accident, d'incendie, de crevaisson d'un pneumatique, d'erreur de carburant, de perte, bris ou vol de clés, de tentative de vol ou vol du véhicule couvert déclaré aux autorités locales et lorsque le véhicule volé a été retrouvé.

Dépannage - Remorquage

Le service assistance organise et prend en charge, à concurrence de 153 € TTC, le dépannage ou le remorquage du lieu d'immobilisation jusqu'au lieu de garage le plus proche de l'incident.

Poursuite du voyage ou retour au domicile

Si le véhicule n'est pas réparable le jour même, le service assistance peut :

- soit prendre en charge, les frais de taxi entraînés par le transport des bénéficiaires vers une destination de leur choix dans un rayon de 100 km,
- soit mettre à la disposition des bénéficiaires et prendre en charge un véhicule de location dans la limite de 72 heures (véhicule de catégorie A) ; au titre de cette prestation, les bénéficiaires peuvent transporter avec eux un volume de bagages ne changeant pas la nature ni l'importance du moyen de transport proposé, afin de leur permettre de regagner leur domicile ou de parvenir à leur lieu de destination situé sur le département ou le territoire de résidence principale.

3. CONDITIONS D'APPLICATION - EXCLUSIONS

3.1. Conditions d'intervention

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-dessus ne peut donner lieu à un remboursement que **si le service assistance a été prévenu de cette procédure et a donné son accord exprès en communiquant au bénéficiaire un numéro de dossier**. Dans ce cas, les frais sont remboursés sur justificatifs et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par le service assistance si celui-ci avait lui-même organisé le service.

Dans le cas d'une demande de prestation non contractuelle, le service assistance met à la disposition du bénéficiaire les moyens matériels et humains dont elle dispose afin d'organiser le service. L'intégralité des coûts reste à la charge du bénéficiaire.

Dans tous les cas, le choix des prestataires et moyens de transport incombe au service assistance.

3.2. Nullité

Le non-respect des obligations du souscripteur ou du bénéficiaire envers le service assistance en matière de déclaration des éléments d'information susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention entraîne la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention. Les prestations non utilisées pendant la période de validité des garanties excluent toute indemnité compensatoire.

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraînera automatiquement la nullité de l'abonnement.

3.3. Responsabilité

Le service assistance ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'une opération d'assistance.

3.4. Circonstances exceptionnelles

Le service assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans l'abonnement.

CEPENDANT, LE SERVICE ASSISTANCE NE POURRA ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE NI DE LA NON-EXÉCUTION, NI DES RETARDS PROVOQUÉS PAR :

- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- la mobilisation générale,
- le réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- tous les actes de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- la restriction à la libre circulation des biens et des personnes,
- les cataclysmes naturels, sauf catastrophes naturelles ayant fait l'objet d'un décret,
- les effets de la radioactivité,
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

3.5. Exclusions générales

NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :

- les frais de restauration,
- l'assistance technique aux véhicules ne sera pas acquise pour les séjours et voyages supérieurs à 90 jours consécutifs
- 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 du service assistance,
- les frais relatifs à la perte ou au vol de titres de transport, papiers d'identité, papiers divers et bagages,
- les dommages provoqués intentionnellement par les bénéficiaires,
- les accidents liés à la participation à des compétitions sportives et à leurs essais,
- les frais de recherche en mer et en montagne,
- tout autre frais non prévu au titre des garanties accordées.

3.6. 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 du service assistance, sauf mesures conservatoires justifiées.

3.7. Exclusions médicales

NE DONNENT PAS LIEU À L'INTERVENTION DU SERVICE 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 thermique, séjours en maison de repos, les frais de rééducation,
- les frais médicaux engagés en France métropolitaine, Principauté de Monaco et Andorre,
- les frais de lunettes ou de lentilles,
- les frais médicaux inférieurs à 23 € TTC.

Néanmoins, le bénéficiaire peut demander au service assistance d'organiser le rapatriement et les frais engagés sont alors supportés par lui.

Seule l'équipe médicale du service assistance peut accepter ou non le rapatriement.

3.7.1. Pour bénéficier des prestations de son régime de prévoyance

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

3.8. Exclusions techniques

NE DONNENT PAS LIEU À UNE INTERVENTION D'AXA ASSISTANCE, NI AU REMBOURSEMENT :

- les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (exemple : batterie défectueuse...) après une première intervention du service assistance dans le mois,
- les pannes d'essence,
- les problèmes et pannes de climatisation, ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule,
- les pannes de systèmes d'alarme non montés par des professionnels,
- les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien.

NE SONT PAS REMBOURSÉS :

- les frais de réparations des véhicules.

3.9. 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

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.

4. CADRE JURIDIQUE

4.1. Subrogation

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

4.2. Prescription

Toutes actions dérivant de ces Conditions générales sont prescrites dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

4.3. Attribution de juridiction

Toute contestation qui pourra s'élever concernant l'exécution de ces Conditions générales sera portée devant le tribunal compétent. Toutefois, les parties auront la faculté de se soumettre à un arbitrage.

Votre interlocuteur AXA



Votre Espace Client **Mon AXA**

Retrouvez l'ensemble de vos services
en ligne sur **Mon AXA** via axa.fr

AXA vous répond sur :



AXA France IARD, S.A. au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 RCS Nanterre • **AXA Assurances IARD Mutuelle**. Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers - Siren 775 699 309. Sièges sociaux : 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex. • **Juridica**, S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 RCS Versailles - Siège social : 1, place Victorien Sardou - 78160 Marly le Roi • **AXA Corporate Solutions Assurance**, S.A. au capital de 190 069 080 € - 399 227 354 RCS Paris. Siège social : 4, rue Jules Lefebvre - 75009 Paris • **AXA Assistance France Assistance**. Société anonyme de droit français au capital de 51 275 660 €, 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. **Entreprises régies par le Code des assurances.**

