

Voyage

Conditions générales **Assistance 360°**



Janvier 2014

réinventons / notre métier



Présentation de votre contrat

Le présent contrat d'assurance et d'assistance Assistance 360° est assuré par la succursale française d'Inter Partner Assistance située 6, rue André Gide – 92320 Châtillon, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316139500, société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 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 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique.

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).

Inter Partner Assistance, société du groupe AXA, intervient dans le cadre du contrat, sous la marque AXA Assistance.

Votre contrat Assistance 360° est constitué des présentes Conditions générales, complétées par vos Conditions particulières. Il est rédigé en langue française et régi par le Code des assurances français.

Parmi les garanties présentées dans ces Conditions générales, seules celles choisies et mentionnées à ce titre dans vos Conditions particulières sont acquises aux assurés.

Les garanties d'assistance aux personnes et d'assistance aux véhicules du contrat Assistance 360° s'appliquent aux séjours privés en France et à l'étranger d'une durée maximale de quatre-vingt dix (90) jours consécutifs. Les garanties d'assistance à domicile et d'assistance habitation du contrat Assistance 360° s'appliquent à votre domicile situé en France.

Conseils aux voyageurs

Si vous partez dans un pays de l'Union Européenne, nous vous recommandons de vous munir de votre Carte Européenne d'assurance maladie, disponible auprès de votre centre de Sécurité sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité sociale.

Qui dois-je contacter en cas de sinistre ?

Pour les prestations d'assistance

Pour obtenir les prestations d'assistance garanties en cas de difficulté consécutive à un événement garanti, **vous devez contacter immédiatement AXA Assistance**, par l'un des moyens suivants :

Par téléphone : + 33(0)1 55 92 22 44

Par télécopie : + 33 (0)1 55 92 40 60

Seules les prestations d'assistance que vous avez avancées avec **notre accord préalable** peuvent vous être remboursées, en envoyant les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant à :

AXA Assistance - Service Gestion des Règlements
6, rue André Gide - 92320 Châtillon

Pour les garanties d'assurances

Pour obtenir l'indemnisation prévue au titre des garanties d'assurances et **après avoir immédiatement informé l'organisateur du séjour, vous ou l'un de vos ayants droit devez nous déclarer votre sinistre**, par l'un des moyens suivants :

Par téléphone : + 33(0)1 49 65 25 61

Par télécopie : + 33 (0)1 55 92 40 41

Par mail : Gestion.Assurances@axa-assistance.com

Par courrier recommandé avec avis de réception, adressé à :

AXA Assistance - Service Gestion des Règlements
6, rue André Gide - 92320 Châtillon

La déclaration doit se faire dans les cinq (5) jours ouvrables ou les deux (2) jours ouvrables en cas de vol suivant la connaissance du sinistre. Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Comment intervenons-nous pour vous aider ?

Secours primaires

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et nous ne prenons pas en charge les frais relatifs à leur intervention, sauf mention contractuelle contraire.

Nos engagements

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens dont nous disposons pour mettre en œuvre les prestations et garanties du présent contrat. En effet, notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat. Nous ne pouvons être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous avez subi à la suite d'un événement garanti ayant nécessité notre intervention.

Vos engagements

Vous vous engagez à vous conformer aux solutions préconisées et à nous fournir tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande.

Mise à disposition de titre de transport

Lorsque nous sommes amenés à organiser et à prendre en charge votre transport, vous vous engagez :

- Soit à nous réserver le droit d'utiliser votre titre de transport initial ;
- Soit à nous réserver le remboursement que vous avez obtenu auprès de l'organisateur du séjour ou de l'émetteur du titre de transport.

Lorsque nous organisons et prenons en charge un rapatriement, il se fait :

- Soit en avion classe économique ;
- Soit en train première classe ;
- Soit en taxi.

Où suis-je couvert ?

Page	Prestations et Garanties	France	Carte Verte	Étranger	Monde Entier
12	Assistance aux personnes				
12	Rapatriement médical				
12	Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger				
12	Retour des assurés				
12	Frais de séjour supplémentaires				
12	Visite d'un proche				
13	Accompagnement des enfants mineurs				
13	Retour anticipé				
13	Poursuite du voyage après consolidation				
13	Rapatriement en cas de décès				
13	Présence d'un proche en cas de décès				
14	Récupération du véhicule laissé sur place				
14	Envoi de médicaments à l'étranger				
15	Avance de caution pénale				
15	Frais d'avocat				
15	Assurance de Frais Médicaux à l'étranger				
17	Assurance Frais de Recherche et de Secours				
18	Assurance Bagages et Retard de Livraison de Bagages				
21	Assistance au véhicule				
21	Dépannage / Remorquage				
21	Assistance crevaison				
21	Assistance aux personnes valides				
21	Récupération du véhicule réparé				
22	Envoi de pièces détachées à l'étranger				
22	Rapatriement du véhicule depuis l'étranger				
22	Abandon du véhicule				
22	Frais de gardiennage				
22	Véhicule de remplacement				
22	Analyse de devis				
24	Assistance à domicile				
24	Aide ménagère				
24	Garde des malades				
24	Garde des enfants				
24	Garde des ascendants dépendants				
24	Envoi d'une ambulance				
25	Livraison de médicaments				
25	Livraison de matériel médical				
25	Livraison de repas à domicile				
25	Garde des animaux domestiques				
25	Soutien scolaire				
26	Assistance Habitation				

Page	Prestations et Garanties	France	Carte Verte	Étranger	Monde Entier
26	Hébergement				
26	Domicile provisoire / local professionnel de remplacement				
26	Transfert des assurés				
26	Transfert du mobilier				
26	Vigile				
26	Retour au domicile ou au local professionnel				
26	Envoi d'une société de dépannage				
27	Dépannage / Remorquage				
27	Véhicule de remplacement				
27	Hébergement				
27	Retard dans le déménagement				
28	Services				
28	Assistance en cas de perte ou de vol de papiers				
28	Perte ou vol des papiers officiels				
28	Transmission de messages urgents				
29	Informations et Conseils				
29	Informations et conseils médicaux				
29	Centres spécialisés				
	Option 2 véhicules supplémentaires				

sommaire

Section	Page	Contenu
Préambule	7	Article 1 Définitions
Assistance aux personnes	12	Article 2 Définition des prestations d'assistance médicale
	15	Article 3 Prestations d'assistance juridique à l'étranger
	15	Article 4 Assurance de frais médicaux à l'étranger
	17	Article 5 Assurance frais de recherche et de secours
	18	Article 6 Assurance bagages et retard de livraison de bagages
Assistance au véhicule	21	Article 7 Définition des prestations d'assistance au véhicule
	23	Article 8 Exclusions spécifiques aux prestations d'assistance au véhicule
Assistance à domicile	24	Article 9 Définition des prestations d'assistance à domicile
	25	Article 10 Exclusions spécifiques aux prestations d'assistance à domicile
Assistance habitation	26	Article 11 Description des prestations d'assistance habitation
	27	Article 12 Description des prestations d'assistance déménagement
	27	Article 13 Exclusions spécifiques aux prestations d'assistance habitation
Services	28	
Informations et conseils	29	
Exclusions communes à toutes les garanties	30	

Vie du contrat	31	Article 14	Durée du contrat et tacite reconduction
	31	Article 15	Date de souscription du contrat
	31	Article 16	Date d'effet et de fin des garanties
	31	Article 17	Faculté de renonciation
	32	Article 18	Modification de la souscription
	32	Article 19	Cessation de la souscription
	32	Article 20	Paie ment de la prime
	32	Article 21	Révision de la prime

Dispositions diverses	33	Article 22	Compétence judiciaire
	33	Article 23	Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle
	33	Article 24	Loi informatique et libertés
	33	Article 25	Prescription
	33	Article 26	Pluralité d'assurances
	34	Article 27	Subrogation dans vos droits et actions
	34	Article 28	Réclamations et médiation

Préambule

Article 1. DÉFINITIONS

Dans le présent contrat, les mots et expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit :

Accident matériel

Dégâts subis par votre véhicule provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de votre volonté ; y compris l'effraction, l'incendie et le vandalisme.

Animaux domestiques

Chien et/ou chat appartenant à l'assuré et vivant habituellement à son domicile, **à l'exclusion de toute autre espèce**, à condition qu'il soit à jour de vaccination conformément à la législation française, sous réserve des dispositions de la loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux. **Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus.**

Personne dépendante

Personne se trouvant dans l'impossibilité médicalement constatée, d'effectuer au moins trois des quatre actes ordinaires de la vie : se déplacer, s'habiller, se laver, s'alimenter et à qui il aura été médicalement prescrit l'assistance constante d'un tiers ou l'hospitalisation en centre de long séjour ou l'hébergement en section de cure médicale.

Assuré / Vous / Votre

Les personnes du **Foyer** : le souscripteur et les membres de sa famille vivant au domicile et désignées aux Conditions particulières.

Désigne également les passagers du véhicule, sans excéder le nombre de places déclaré par le constructeur, **à l'exclusion des auto-stoppeurs.**

Atteinte corporelle

Accident corporel ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à votre vie ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de votre état de santé si des soins adéquats ne vous sont pas prodigués immédiatement.

Par accident corporel on entend toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de votre volonté.

Par maladie on entend toute altération soudaine et imprévisible de votre santé constatée par autorité médicale.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où vous vous trouvez.

AXA Assistance / Nous

Marque sous laquelle agit la succursale française d'Inter Partner Assistance, telle que définie en préambule de ce contrat.

Catastrophes naturelles

Phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

Conditions générales

Les présentes Conditions générales listent les garanties dont vous pouvez bénéficier ainsi que leurs modalités de mise en œuvre. Seules les garanties figurant sur les Conditions particulières sont acquises à l'assuré.

Conditions particulières

Les Conditions particulières propres à chaque souscripteur, listent les assurés et les informations relatives au séjour garanti (Date de début et de fin d'effet, zone de séjour, montant total du séjour) ainsi que la formule et les options souscrites.

Contrat

Le contrat d'assurance élaboré par AXA Assistance comprenant les Conditions générales et les Conditions particulières.

Crevaision

Dégonflement ou éclatement d'un pneumatique rendant impossible l'utilisation du véhicule dans des conditions normales de sécurité. Le véhicule doit être équipé d'une roue de secours conforme à la réglementation en vigueur et d'un cric (sauf véhicule roulant au GPL).

Déplacements garantis

Les garanties d'assistance aux personnes vous sont acquises pour les déplacements dans le Monde Entier (**zone M**).

Les garanties d'assistance aux véhicules vous sont acquises pour les déplacements dans l'un des pays non rayé de la Carte internationale d'assurance automobile.

Les garanties d'assistance à domicile et d'assistance habitation vous sont acquises à votre domicile situé en France (**zone F**).

Domicile

Lieu de votre résidence principale et habituelle. Il est situé en France métropolitaine (**zone F**).

Dommages graves

Dommages matériels survenus au domicile, locaux professionnels ou exploitation agricole, endommagés à la suite d'un sinistre et y compris en cas de catastrophe naturelle au sens de la Loi N 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.

Durée du séjour

Le séjour, objet des garanties d'assistance aux personnes et d'assistance aux véhicules du présent contrat, ne peut excéder **quatre-vingt dix (90) jours consécutifs**.

Équipe médicale

Structure d'assistance médicale que nous mettons à disposition et adaptons à chaque cas particulier.

Étranger

Tous pays en dehors de votre pays de domicile.

Forfait touristique (Package)

Toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée: le transport et/ou le logement et/ou les autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.

Frais de séjour

Frais d'hôtels, petits-déjeuners compris, et de taxi nécessaires à la mise en œuvre des prestations que nous organisons et prenons en charge au titre du présent contrat. Toute solution de logement provisoire que nous n'aurions pas organisée ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

France

France métropolitaine.

Franchise

Part des dommages qui restent à votre charge.

Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 h, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une atteinte corporelle. Le séjour est considéré comme imprévu uniquement lorsqu'il n'a pas été programmé plus de cinq (5) jours avant le début de l'hospitalisation.

Hospitalisation au domicile

Hospitalisation à votre domicile avec continuité des soins 24 h sur 24 permettant d'assurer, pour une période limitée mais révisable en fonction de l'évolution de votre état de santé, des soins médicaux et paramédicaux continus et nécessairement coordonnés.

Immobilisation au domicile

Immobilisation au domicile prescrite par une autorité médicale à la suite d'une atteinte corporelle et d'une durée supérieure à cinq (5) jours consécutifs.

Immobilisation du véhicule

Durée nécessaire à un garagiste pour réparer un véhicule suite à un événement garanti qui commence au moment où le véhicule est déposé dans le garage et s'achève à la fin des travaux.

Incendie

Combustion avec flamme en dehors d'un foyer normal.

Local professionnel

Lieu où vous exercez votre activité professionnelle, tel que précisé sur votre déclaration fiscale. Il est situé en France métropolitaine.

Location de vacances

Local d'habitation meublé, chambre ou appartement dans un hôtel, une maison, un gîte ou un camping, réservé à titre de location saisonnière, objet du contrat de réservation.

Maladie Chronique

Affection dont l'évolution est en cours, nécessitant un suivi et/ou un traitement réguliers.

Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, ses ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous.

Panne

Défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique d'un ou plusieurs organes du véhicule rendant son utilisation impossible dans des conditions normales de sécurité.

Panne ou erreur de carburant

Panne de carburant : défaut de carburant entraîné par un dysfonctionnement de la jauge de carburant.

Erreur de carburant : le remplissage accidentel du réservoir avec un carburant inapproprié au type du véhicule.

Perte, vol ou bris des clés du véhicule

Clés égarées, clés volées, bris des clés dans la serrure ou le neiman du véhicule.

Plafond par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et figurant aux mêmes Conditions particulières, la garantie de l'assureur est limitée à un montant maximum précisé au titre de la garantie, quel que soit le nombre de victime. Les indemnités dues par l'assureur sont réglées proportionnellement au nombre de victimes.

Proche

Personne physique désignée par vous ou un de vos ayants droit.

Il doit être domicilié dans le même pays que vous.

Séjour

Titre de transport, forfait touristique (tour-opérateur, croisière, autocariste...) ou combiné à la carte (vol sec et location...), location de vacances, réservés auprès de l'organisateur de voyages dont les dates, la destination et le coût figurent aux Conditions particulières.

Souscripteur

Personne physique ayant souscrit le contrat Assistance 360°, désignée comme tel aux Conditions particulières et qui s'engage à régler la prime d'assurance.

Structure médicale

Structure publique ou privée adaptée à chaque cas particulier et définie par notre équipe médicale.

Tentative de vol

Tentative de soustraction frauduleuse du véhicule déclarée aux autorités locales compétentes.

Titre de transport

Dans le cadre des transports publics de voyageurs, il désigne le document qui vous permet de justifier du paiement du transport.

Vandalisme

Dommages matériels causés sans autre mobile que la volonté de détériorer ou de détruire.

Véhicule

Tout véhicule désigné aux Conditions particulières, soumis à l'obligation d'assurance, et immatriculé en France tel que :

- les véhicules terrestres de tourisme, motorisés à 4 roues (PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes) ;
- la caravane ou la remorque à bagages n'excédant pas 750 kg, tractée par le véhicule ;
- les véhicules terrestres de tourisme à 2 roues et les sidecars d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm³.

Vol

Soustraction frauduleuse du véhicule déclarée aux autorités locales compétentes.

Zones géographiques

La zone géographique correspond à la zone de séjour de l'assuré, elle est précisée sur les Conditions particulières.

Les zones géographiques sont définies de la façon suivante :

- la **zone (F)** désigne la France métropolitaine et les Principautés d'Andorre et de Monaco ;
- la **zone (E)** désigne **l'Europe et le Bassin Méditerranéen** : France Métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco, Albanie, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Kosovo, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Norvège, Liechtenstein, Suisse, Algérie, Égypte, Jordanie, Liban, Biélorussie, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Estonie, Israël, Macédoine, Maroc, Moldavie, Monténégro, Serbie, Tunisie, Turquie, Ukraine ;
- la **zone (M)** désigne le **Monde entier**.

Assistance aux personnes

Article 2. Définition des prestations d'assistance médicale

Les prestations d'assistance 2.1 à 2.13 vous sont acquises si vous êtes en difficulté à la suite d'une atteinte corporelle ou du décès d'un ou plusieurs assuré[s].

2.1 Rapatriement médical

Notre équipe médicale contacte les médecins traitants sur place et prennent les décisions les plus adaptées à votre état de santé en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre équipe médicale recommande votre rapatriement vers une structure médicale ou votre domicile, nous organisons et prenons en charge sa réalisation en fonction.

Si vous êtes hospitalisé dans une structure médicale hors du secteur hospitalier de votre domicile, nous organisons et prenons en charge votre transfert à votre domicile.

Le choix de la destination de rapatriement, du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement et des moyens utilisés pour le rapatriement relèvent exclusivement de la décision de notre équipe médicale.

Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne la déchéance des garanties d'assistance médicale.

2.2 Envoi d'un médecin auprès de l'assuré à l'étranger

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin auprès de vous afin de mieux juger des mesures à prendre en vue de votre rapatriement.

2.3 Retour des assurés

Dans le cadre de votre rapatriement médical ou du rapatriement de votre corps, nous organisons et prenons en charge le retour au domicile des autres assurés.

2.4 Frais de séjour supplémentaires

Si vous êtes hospitalisé ou que notre équipe médicale préconise une prolongation de votre séjour sur place en raison de votre état de santé, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour supplémentaires :

- de vous et des assurés qui restent auprès de vous en cas d'immobilisation sur place ;
- des assurés qui restent auprès de vous si vous êtes hospitalisé.

Notre prise en charge s'effectue jusqu'à la date de votre rapatriement sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « 2.5 Visite d'un proche ».

2.5 Visite d'un proche

Si vous êtes hospitalisé plus de trois (3) jours consécutifs (hospitalisation sans franchise s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital est engagé), nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour et les frais de séjour sur place d'un membre de votre famille ou d'un de vos proches (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) afin qu'ils se rendent auprès de vous.

Notre prise en charge s'effectue jusqu'à la date de votre rapatriement sans pouvoir excéder cinq (5) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « 2.4 Frais de séjour supplémentaires ».

2.6 Accompagnement des enfants mineurs

Si vous hospitalisé ou rapatrié et en l'absence sur place d'un membre de la famille majeur pour garder les enfants mineurs assurés, nous organisons et prenons en charge leur retour au domicile.

Nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour ainsi que les frais de séjour d'un accompagnant majeur dans la limite de deux (2) nuits consécutives et à concurrence de 80 € par nuit.

2.7 Retour anticipé

Si votre présence à votre domicile est requise à la suite :

- du décès ou de l'hospitalisation de plus de trois (3) jours dans votre pays de domicile (hospitalisation sans franchise si le pronostic vital est engagé ou s'il s'agit d'un enfant mineur) d'un membre de votre famille, ou de leur tuteur ;
- des dommages graves survenus à votre résidence principale, exploitation agricole ou vos locaux professionnels, qui nécessitent votre présence sur place afin d'accomplir les mesures conservatoires nécessaires.

Nous organisons et prenons en charge :

- soit votre trajet retour et celui des membres assurés de votre famille qui voyagent avec vous ;
- soit votre trajet aller et retour.

2.8 Poursuite du voyage après consolidation

Lorsque la consolidation de votre état de santé est constatée par notre structure médicale, nous organisons et prenons en charge les frais de transports supplémentaires nécessaires à la poursuite de votre séjour jusqu'à la prochaine destination initialement prévue, sans que le coût de cette poursuite de séjour ne puisse excéder le coût du retour à votre domicile.

2.9 Rapatriement en cas de décès

Nous organisons et prenons en charge le rapatriement de votre corps ou de vos cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans votre pays de domicile.

Nous prenons 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 sont pris en charge à concurrence de 1 500 €.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du défunt.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est exclusivement de notre ressort.

2.10 Présence d'un proche en cas de décès

Si vous étiez seul sur place et que la présence d'un membre de la famille ou d'un proche s'avère nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge son transport aller/retour ainsi que ses frais de séjour sur place pour une durée de trois (3) nuits consécutives maximum et à concurrence de 80 € par nuit.

2.11 Récupération du véhicule laissé sur place

Si vous êtes dans l'incapacité de conduire votre véhicule ou que celui-ci reste sur place, nous organisons et prenons en charge :

- soit un titre de transport aller simple afin qu'un proche puisse aller récupérer le véhicule ;
- soit la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct. Cette garantie est acquise si les conditions suivantes sont remplies :
 - vous conduisiez le véhicule pour votre séjour en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
 - aucune personne sur place n'est habilitée à vous remplacer ;
 - l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays non rayé de la Carte Internationale d'Assurance Automobile ;
 - une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent être remis au chauffeur.

De plus, le véhicule doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

- avoir moins de 5 ans ;
- répondre aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- remplir les normes du contrôle technique obligatoire.

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

2.12 Envoi de médicaments à l'étranger

Si, à l'étranger, vous ne trouvez pas les médicaments prescrits avant le départ par votre médecin traitant et indispensables à votre état de santé, nous organisons leur recherche et prenons en charge les frais d'expédition jusqu'à votre lieu de séjour.

Le coût des médicaments et les frais de dédouanement restent à votre charge.

Nous procédons à l'avance des frais de médicaments et de dédouanement en contrepartie d'une garantie que vous ou un tiers aurez déposée.

2.13 Exclusions spécifiques aux prestations d'assistance médicale

Sont exclus et ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quel que 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 ne vous empêchent pas de poursuivre votre 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 six (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 suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né ;
- les interruptions volontaires de grossesse ;
- la chirurgie esthétique ;
- 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 nécessitées ou imposées par un déplacement ou un voyage ;
- les transports répétitifs nécessités par votre état de santé.

Article 3. Prestations d'assistance juridique à l'étranger

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de votre pays de domicile et intervenue au cours de la vie privée, c'est-à-dire pour des faits sans relation avec l'exercice d'une activité professionnelle, nous nous engageons à mettre en œuvre les prestations ci-après à votre profit :

3.1 Avance de caution pénale

Nous procédons à l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de l'éventuelle caution pénale qui serait exigée par les autorités judiciaires locales pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter une incarcération, ceci à concurrence de 15 000 € par assuré. Cette avance sera remise directement à l'autorité judiciaire locale ou à tout organisme ou personne désignée par elle.

Vous êtes tenus :

- de nous désigner directement comme destinataire des fonds en cas de remboursement de la caution décidé par l'autorité judiciaire et, en cas de remboursement qui vous est directement adressé, de nous restituer immédiatement le montant remboursé ;
- de rembourser les fonds avancés dans les trente (30) jours de la décision judiciaire devenue exécutoire ;
- en tout état de cause, de nous rembourser dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de versement.

3.2 Frais d'avocat

Nous prenons en charge les frais d'avocat dans la limite de 3 000 € par assuré.

Article 4. Assurance de frais médicaux à l'étranger

4.1 Objet de la Garantie

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux et d'hospitalisation consécutifs à une atteinte corporelle survenue et constatée à l'étranger pendant la durée de validité des garanties, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de votre mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, nous vous remboursons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

- 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, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie.

4.2 Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **la garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et/ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation ;**
- la garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'étranger pendant la période de validité des garanties ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à votre attention ou à celle de toute personne agissant en votre nom, dès lors que le bien-fondé de votre demande est constaté ;

- en cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisé de votre hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation ;
- vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services ;
- dans tous les cas, le médecin que nous missionnons doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- la garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

Notre prise en charge se fait à concurrence :

zone géographique du sinistre Hors pays de domicile	Plafond par assuré et par événement
zone (E)	80 000 €
zone (M)	160 000 €

Nous prenons en charge les frais dentaires d'urgence à concurrence de 300 € par assuré et par séjour.

Dans tous les cas une franchise de 30 € par assuré est appliquée.

4.3 Exclusions spécifiques à l'Assurance de Frais Médicaux à l'étranger

Les exclusions communes à toutes les garanties du présent contrat 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 votre pays de domicile ;
- 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.

4.4 Modalités d'application

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle 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, vous devez joindre sous pli confidentiel à l'attention de notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que nous pourrions vous demander.

À défaut de nous fournir toutes ces pièces, nous ne pourrions procéder au remboursement.

4.5 Avance des frais d'hospitalisation à l'étranger

En cas d'hospitalisation, et si vous ou l'un de vos ayants droit en fait la demande, nous pouvons avancer les frais d'hospitalisation pour votre compte dans la limite des montants indiqués à l'article « 4.2 Conditions et montant de la garantie » contre remise d'une « déclaration de frais d'hospitalisation » vous engageant sur les démarches à suivre.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à l'un de vos ayants droit soit une empreinte de carte bancaire, soit un chèque de caution.

Vous vous engagez à effectuer les démarches auprès des organismes de prévoyance dans les quinze (15) jours à compter de la réception des factures de frais médicaux que nous vous avons envoyées. Sans réponse de votre part dans un délai de trois (3) mois, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

Article 5. Assurance frais de recherche et de secours

5.1 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet le remboursement des frais de recherche et de secours engagés pour vous localiser et vous évacuer au centre d'accueil le plus proche, par des sociétés dûment agréées, habilitées et dotées de moyens nécessaires.

5.2 Avance de frais de recherche et de secours

Nous pouvons procéder à l'avance de ces frais pour votre compte, à concurrence des plafonds définis à l'article « 5.4 Plafond de garantie ».

5.3 Effet et durée de la garantie

La garantie prend effet à la date de départ (00h00) et cesse automatiquement ses effets à la date de retour (23h59) du séjour indiquées sur le bulletin d'inscription.

5.4 Plafond de garantie

Notre prise en charge ne peut excéder 8 000 € par événement.

5.5 Procédure de déclaration

(a) Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de contrat ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre.

(b) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

Nous adresserons à votre attention ou à celle de l'un de vos ayants droit le dossier d'indemnisation à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné en joignant la copie du contrat ainsi que les factures originales acquittées des frais de recherche et de secours.

5.6 Exclusions spécifiques à la garantie

Les exclusions communes à toutes les garanties 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 de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que vous pratiquez ;
- les frais de recherche et de secours engendrés par la pratique d'un sport professionnel, la participation à une expédition ou une compétition.

5.7 Remboursement

Le remboursement est adressé directement à l'assuré ou à ses ayants droit ou à toute autre personne si l'assuré en fait la demande par écrit.

Article 6. Assurance bagages et retard de livraison de bagages

6.1 Définitions spécifiques

Bagages : désigne les sacs de voyage, les valises et leur contenu.

Les objets précieux suivants sont assimilés aux bagages : les bijoux, fourrures, argenterie, orfèvrerie en métal précieux, caméras et tout appareil photographique, radiophonique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires.

6.2 Objet de la garantie

Cette garantie a pour objet de vous indemniser du préjudice matériel qui résulte du vol de vos bagages, de leur perte par le transporteur ou de leur destruction totale ou partielle.

Cette garantie est étendue au préjudice qui résulte du retard de livraison des bagages enregistrés auprès du transporteur.

6.3 Conditions d'application de la garantie

En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les bagages soient sous votre surveillance directe, remisés dans une consigne fermée à clé ou placés dans un coffre sous la garde d'un hôtelier.

En cas de perte ou destruction par le transporteur, la garantie est acquise pour autant que les bagages soient enregistrés auprès du transporteur.

6.4 Effet et durée

La garantie prend effet à la date de souscription au présent contrat et cesse automatiquement ses effets au moment du retour à votre domicile.

Les dates de départ (00h00) et de retour (23h59) de séjour sont celles indiquées sur le bulletin d'inscription au séjour.

6.5 Montant de l'indemnité et plafonds de garantie

(a) Assurance « bagages »

1. Calcul de l'indemnité

Le montant de votre indemnisation est calculé :

- en cas de vol, de perte par le transporteur ou de destruction totale de vos bagages : sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite ;
- en cas de destruction partielle de vos bagages : sur la base du coût de la réparation dans la limite de la valeur de remplacement, vétusté déduite.

2. Plafonds de garantie

Vous êtes indemnisé à concurrence des plafonds suivants :

	Plafonds
Vol, destruction ou perte des bagages	1 000 € par assuré et 3 000 € par événement
Objets précieux	50 % du plafond de la garantie
Franchise	30 € par assuré

(b) Assurance « Retard de Livraison de bagages »

Vous êtes indemnisé à concurrence des plafonds suivants, quel que soit le nombre de bagages :

	Plafonds
Retard de livraison supérieur à 6 h	100 € par assuré Et 800 € par séjour

6.6 Exclusions spécifiques

Les exclusions générales du présent contrat sont applicables.

En outre, sont exclus :

- les effets vestimentaires que vous portez sur vous lors de la survenance du sinistre, les objets ou vêtements dérobés isolément, ainsi que les autoradios ;
- les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, billets de séjour, documents manuscrits, papiers d'affaires, passeports et autres pièces d'identité ;
- les téléphones portables et smartphones, tablettes numériques, liseuses numériques, ordinateurs portables ;
- les parfums, les denrées périssables et d'une manière générale la nourriture ;
- les perles fines, pierres précieuses ou semi-précieuses, tableaux, objets d'arts ;
- les prothèses de toute nature, les lunettes et verres de contact ;
- les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité d'un tiers tels que dépositaires, hôteliers ;
- les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant par les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé ;
- les vols de toute nature ou destructions dans des hangars, bateaux, tentes, caravanes, auvents ou avancées de caravanes, remorques ;
- les vols commis sans effraction dans tout véhicule non fermé à clé et non clos et commis entre 21 heures et 7 heures ;
- les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ;
- la destruction due à l'usure normale ou naturelle ;
- la destruction résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages ;
- la détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches ;
- la destruction des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, plâtres, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires ;
- la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

6.7 Procédure de déclaration de sinistre

(a) Éléments nécessaires à la déclaration de sinistre

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- le numéro du contrat ;
- la date, la cause et les circonstances du vol, de la perte ou de la destruction des bagages.

(b) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

Nous adresserons à votre attention, ou à l'un de vos ayants droit, le dossier d'indemnisation à constituer. Il devra nous être retourné complété en joignant la copie du contrat et les documents permettant de justifier l'existence des bagages volés, perdus ou détériorés, ainsi que leur valeur (factures, etc.) :

En cas de vol des bagages : le récépissé du dépôt de plainte ou de déclaration de vol établi par les autorités locales compétentes et effectué dans les **48 heures suivant le sinistre**.

En cas de perte des bagages : l'original du constat des irrégularités faites auprès du transporteur.

En cas de détérioration des bagages : l'original du constat d'avaries fait auprès du transporteur.

En cas de retard de livraison de bagages :

- le ticket d'enregistrement des bagages livrés avec retard par le transporteur ;
- l'original du constat des irrégularités faites auprès du transporteur ;
- l'original du justificatif de la livraison tardive.

6.8 Récupération des bagages volés ou perdus

Vous devez nous aviser immédiatement de la récupération de tout ou partie des bagages volés ou perdus.

Si la récupération a lieu :

- **avant le paiement de l'indemnité**, vous devez reprendre possession desdits bagages. Notre indemnisation se limite aux détériorations éventuelles et au remboursement des frais engagés pour récupérer lesdits bagages.
- **après le paiement de l'indemnité**, vous avez trente (30) jours à compter de la récupération pour choisir entre la reprise et le délaissement de tout ou partie des bagages retrouvés. Passé ce délai, les bagages deviendront notre propriété.

Si vous reprenez les bagages, nous révisons le montant de l'indemnité en fonction de leur valeur au jour de la récupération et vous devrez nous restituer l'éventuel excédent d'indemnité perçu.

6.09 Indemnité

Le remboursement est adressé directement à l'assuré ou à ses ayants droit ou à toute autre personne si l'assuré en fait la demande par écrit.

Assistance au véhicule

Les prestations 7.1 à 7.10 vous sont acquises si vous êtes en difficulté à la suite de l'immobilisation de votre véhicule rendue nécessaire par : une panne, un accident matériel, une crevaison, un vol, une tentative de vol, un incendie, du vandalisme, une effraction, une perte ou vol des clés du véhicule. Ces garanties s'appliquent uniquement aux véhicules déclarés aux Conditions particulières et jusqu'à 4 véhicules si vous avez souscrit l'option « 4 véhicules » et que cette mention apparaît sur les Conditions particulières.

Article 7. Définition des prestations d'assistance au véhicule

7.1 Dépannage / Remorquage

Nous organisons et prenons en charge le dépannage sur place ou le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche dans la limite de 300 €.

Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont autorisés et en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie expresse, nous vous remboursons les frais avancés sur présentation des justificatifs originaux acquittés à concurrence de 300 €.

7.2 Assistance crevaison

En cas de crevaison, nous organisons et prenons en charge le déplacement d'un dépanneur afin de remplacer le pneu endommagé par la roue de secours, à concurrence de 300 €.

7.3 Assistance aux personnes valides

En cas de vol du véhicule ou lorsque la durée de son immobilisation est supérieure à 24 h en France ou 72 h à l'étranger, nous prenons en charge :

- **vos frais de séjour sur place** c'est-à-dire vos frais de séjour dans limite de trois (3) nuits et à concurrence de 80 € par nuit et par assuré ;
- **ou vos frais de retour au domicile** c'est-à-dire l'organisation et la prise en charge d'un titre de transport ;
- **ou la poursuite de votre séjour** dans la limite des coûts du retour à votre domicile.

7.4 Récupération du véhicule

Une fois le véhicule réparé ou retrouvé à la suite d'un vol, nous organisons et prenons en charge :

- soit un titre de transport aller simple afin qu'un (1) assuré puisse aller récupérer le véhicule ;
- soit la mise à disposition d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au domicile par l'itinéraire le plus direct. Cette garantie est acquise si les conditions suivantes sont remplies :
 - vous conduisiez le véhicule pour votre séjour en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
 - aucune personne sur place n'est habilitée à vous remplacer ;
 - l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays non rayé de la Carte Internationale d'Assurance Automobile ;
 - une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent être remis au chauffeur.

De plus, le véhicule doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

- avoir moins de 5 ans ;
- répondre aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- remplir les normes du contrôle technique obligatoire.

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

7.5 Envoi de pièces détachées à l'étranger

À l'étranger, si les pièces nécessaires à la réparation du véhicule ne sont pas disponibles, nous organisons et prenons en charge les frais d'expédition de ces pièces, sous réserve des disponibilités locales.

Nous procédons à l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, des pièces détachées et des frais de douanes. Vous êtes tenu de rembourser les fonds avancés dans les trente (30) jours de la réception des pièces et en tout état de cause, de nous rembourser dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date de versement

7.6 Rapatriement du véhicule depuis l'étranger

À l'étranger, si les réparations ne peuvent être effectuées dans les 72 h et que la durée de main-d'œuvre excède 5 h et que le coût du transport n'excède pas la différence entre la valeur à l'Argus du véhicule prise le jour du sinistre et l'évaluation du coût des réparations (en cas de désaccord, c'est la valeur à dire d'expert qui fait foi); nous organisons et prenons en charge le transport du véhicule non roulant jusqu'à votre garage habituel.

Vous êtes tenu de nous faire parvenir par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 48 h :

- la description du véhicule précisant les dégâts et avaries;
- l'autorisation de rapatriement signée du propriétaire du véhicule.

À réception du véhicule, le garagiste réceptionneur pourra faire les constatations des dommages survenus pendant le transport.

7.7 Abandon du véhicule à l'étranger

À l'étranger, lorsque le coût du rapatriement du véhicule est supérieur à sa valeur Argus ou qu'il est déclaré épave, nous organisons son abandon sur place.

7.8 Frais de gardiennage

Nous prenons en charge les frais de gardiennage du véhicule lorsqu'il est rapatrié ou abandonné à nos services, à concurrence de 150 €.

7.9 Véhicule de remplacement

Si l'immobilisation du véhicule est supérieure à 24 h et que la durée des réparations est supérieure à 5 h ou que le véhicule volé n'est pas retrouvé dans les 24 h, nous organisons et prenons en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente, dans la limite de la catégorie Q, pour la durée d'immobilisation du véhicule sans pouvoir excéder :

- cinq (5) jours consécutifs en cas de panne;
- dix (10) jours consécutifs en cas d'accident matériel;
- trente (30) jours consécutifs en cas de vol.

Conditions de mise à disposition :

- vous devez faire la demande dans les 72 h qui suivent le sinistre;
- notre prise en charge inclut les assurances obligatoires et le kilométrage illimité;
- le véhicule de remplacement doit être rendu dans l'agence où il a été mis à disposition;
- vous devez remplir les conditions requises par les sociétés de location de véhicules.

7.10 Analyse de devis

En cas de panne, lorsque le devis de réparation de votre véhicule est supérieur à 500 € nous réalisons son analyse technique et tarifaire par rapport aux pratiques du marché. En cas de doute ou d'écart significatif, nous contactons le professionnel qui a réalisé le devis et, le cas échéant, renégocions les termes du devis.

Article 8. Exclusions spécifiques aux prestations d'assistance au véhicule

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

- les pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de nos services dans le mois précédent l'événement ;
- les frais de carburant ;
- 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 ou/et sur le véhicule garanti ;
- les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance ;
- les motocyclettes, vélomoteurs, cyclomoteurs, remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge de plus de 750 kg ;
- les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule ;
- les voiturettes immatriculées conduites sans permis ;
- les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel 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.

Assistance à domicile

Article 9. Définition des prestations d'assistance à domicile

9.1 Aide ménagère

Lorsque vous êtes immobilisé à votre domicile plus de cinq (5) jours ou hospitalisé pour une durée supérieure à cinq (5) jours, nous organisons et prenons en charge les services d'une aide ménagère à votre domicile soit pendant la durée de votre immobilisation ou de votre hospitalisation, soit dès votre retour à votre domicile.

Après analyse de votre situation, nous pouvons prendre en charge jusqu'à 20 heures maximum dans les quinze (15) jours qui suivent la date de l'événement avec un minimum de 2 heures consécutives.

Vous devez formuler votre demande dans les huit (8) jours qui suivent la date de l'événement.

9.2 Garde des malades

Lorsque vous êtes immobilisé à votre domicile plus de deux (2) jours et si personne ne peut assurer votre garde, nous organisons et prenons en charge les services de personnel qualifié afin d'assurer votre garde dans la limite de 20 heures dans les dix (10) jours suivant la date de votre immobilisation, avec un minimum de 2 heures consécutives.

Cette prestation est limitée à une (1) intervention par an. Au-delà, nous vous communiquons les coordonnées de personnel qualifié, les frais restent à votre charge.

9.3 Garde des enfants

Lorsque vous êtes immobilisé à votre domicile ou hospitalisés plus de deux (2) jours consécutifs, si personne ne peut assurer la garde des assurés de moins de 15 ans, nous organisons et prenons en charge :

- soit leur acheminement chez un proche et celui de l'accompagnateur éventuel ;
- soit l'acheminement d'un proche à votre domicile ;
- soit leur garde par du personnel qualifié dans la limite de 20 heures dans les cinq (5) jours qui suivent votre immobilisation ou votre hospitalisation, avec un minimum de 2 h consécutives. Cette personne pourra accompagner les assurés à l'école.

Cette prestation est limitée à une (1) intervention par an. Au-delà, nous vous communiquons les coordonnées de personnel qualifié, les frais restent à votre charge.

9.4 Garde des ascendants dépendants

Si vous êtes immobilisé à votre domicile ou hospitalisé plus de cinq (5) jours consécutifs, si personne ne peut assurer la garde des ascendants dépendants, nous organisons et prenons en charge :

- soit leur acheminement chez un proche et celui de l'accompagnateur éventuel ;
- soit l'acheminement d'un proche à votre domicile ;
- soit leur garde par du personnel qualifié dans la limite de 20 heures dans les quinze (15) jours qui suivent votre immobilisation ou votre hospitalisation, avec un minimum de 2 h consécutives.

Cette prestation est limitée à une (1) intervention par an. Au-delà, nous vous communiquons les coordonnées de personnel qualifié, les frais restent à votre charge.

9.5 Envoi d'une ambulance

Nous organisons votre transport vers le centre hospitalier le plus proche de votre domicile, sans pouvoir excéder un rayon de 50 km, lorsqu'il est médicalement prescrit. À l'issue de votre hospitalisation nous organisons le transport retour jusqu'à votre domicile. Nous participons à la prise en charge de ces frais de transport :

- si vous êtes effectivement hospitalisé dans un établissement privé ou public ;
- dans la limite des frais restant à votre charge après intervention des organismes payeurs.

9.6 Livraison de médicaments

Si vous êtes immobilisé à votre domicile plus de cinq (5) jours consécutifs et que personne ne peut livrer les médicaments prescrits, nous organisons et prenons en charge leur acheminement à votre domicile, pendant trente (30) jours à compter de la date d'immobilisation. La prescription médicale doit être inférieure à 24 heures. **Le coût des médicaments reste à votre charge.**

9.7 Livraison de matériel médical

Si vous êtes hospitalisé ou immobilisé à votre domicile, nous organisons et prenons en charge la livraison du matériel médical prescrit par votre médecin. **Les frais de location du matériel restent à votre charge.**

9.8 Livraison de repas à domicile

Si vous êtes immobilisé à votre domicile, nous organisons et prenons en charge la livraison de repas à votre domicile. **Le coût du repas reste à votre charge.**

9.9 Garde des animaux domestiques

Lorsque vous êtes hospitalisé ou immobilisé à votre domicile, si la garde de votre animal domestique n'est plus assurée, nous organisons et prenons en charge :

- soit l'acheminement de votre animal domestique, dans la limite de 2 animaux, jusqu'à la pension la plus proche dans un rayon de 50 km de votre domicile et sa garde, à concurrence de 200 € par événement ;
- soit l'acheminement de votre animal domestique, dans la limite de 2 animaux, au domicile d'un proche dans un rayon de 50 km.

9.10 Soutien scolaire

Lorsque votre immobilisation au domicile entraîne une absence scolaire de plus de quinze (15) jours consécutifs, nous organisons et prenons en charge des répétiteurs scolaires dans la limite de 30 heures par semaine et de 8 semaines par année scolaire, dans les matières suivantes : français, mathématiques, histoire, géographie, physique, biologie ou langues vivantes.

Ce soutien s'adresse aux enfants scolarisés du cours préparatoire à la terminale dans un établissement scolaire français.

Article 10. Exclusions spécifiques aux prestations d'assistance à domicile

Sont exclus et ne pourront donner lieu à notre intervention, 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 ;
- les interruptions volontaires de grossesse ;
- 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 six (6) mois avant la date de demande d'assistance ;
- les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- les cures de rajeunissement, d'amaigrissement, les traitements à but esthétique ;
- les frais médicaux, les cures, séjours en maison de repos et les frais de rééducation.

Assistance habitation

Article 11. Description des prestations d'assistance habitation

Les prestations 11.1 à 11.7 vous sont acquises si votre domicile est devenu inhabitable à la suite de l'un des événements suivants : incendie, explosion, implosion, dégâts des eaux, bris de vitres, vol, tentative de vol, vandalisme, événements climatiques (tempêtes, grêles, poids de la neige ou de la glace sur les toitures), risques annexes (foudre, enfumage, chute d'avion ou d'engin spatial, choc d'un véhicule terrestre à moteur), gel des canalisations, dégât des eaux à la suite d'un débordement des égouts occasionné par des pluies exceptionnelles, catastrophes naturelles.

Vous devez faire votre demande dans les 72 h qui suivent l'événement et nous transmettre la déclaration de sinistre adressée à votre assureur.

11.1 Hébergement

Dans le cadre d'un événement garanti, nous organisons et prenons en charge votre frais de séjour dans la limite de 400 € par assuré et par événement.

11.2 Domicile provisoire / local professionnel de remplacement

Si vous ne pouvez réintégrer votre domicile cinq (5) jours après l'événement, nous vous orientons vers les organismes compétents pour trouver un domicile provisoire ou un local professionnel de remplacement, et vous guidons dans vos différentes démarches.

11.3 Transfert des assurés

Lorsque vous avez trouvé un domicile provisoire ou un local professionnel de remplacement, nous organisons et prenons votre acheminement vers ce nouveau logement dans la limite de 100 km, ainsi que le retour à votre domicile redevenu habitable.

11.4 Transfert du mobilier

En cas d'événement garanti, nous vous communiquons les coordonnées de garde-meubles. Nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule de moins de 3,5 Tonnes pendant 24 heures afin que vous puissiez transférer votre mobilier vers ce garde-meuble. **Les frais de location du garde-meuble restent à votre charge.**

11.5 Vigile

Lorsque votre domicile ou local professionnel ne peut plus être fermés et ne réunit plus les conditions normales de sécurité et que vous n'êtes pas sur place, nous organisons et prenons en charge les services d'un vigile afin d'en assurer la surveillance, dans la limite de 48 heures consécutives ou par tranche de 12 heures.

11.6 Retour au domicile ou au local professionnel

Si vous êtes en déplacement au moment de l'événement garanti et que votre présence est indispensable pour accomplir les formalités nécessaires, nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des assurés mineurs en déplacement avec vous jusqu'à votre domicile ou local professionnel.

11.7 Envoi d'une société de dépannage

En cas d'événement garanti entraînant une coupure totale de courant, de chauffage ou d'alimentation en eau, d'inondation ou risque d'inondation, bris de vitres ou si votre domicile ou votre local professionnel est inaccessible, nous organisons et prenons en charge les frais de déplacement et de main-d'œuvre d'un dépanneur spécialisé (serrurier, plombier, vitrier, électricien, etc.) dans la limite de 150 €. **Les matériaux et pièces utilisés restent à votre charge. Cette prestation est limitée à une intervention par an. Au-delà, nous vous communiquons les coordonnées de sociétés compétentes, le coût de la prestation reste à votre charge.**

Article 12. Description des prestations d'assistance déménagement

Les prestations 12.1 à 12.4 vous sont acquises en cas de panne, d'accident matériel ou d'incendie du véhicule utilisé pour le déménagement.

12.1 Dépannage / Remorquage

Nous organisons et prenons en charge le dépannage sur place ou le remorquage de votre véhicule jusqu'au garage le plus proche dans la limite de 300 €.

Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont autorisés et en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie expresse, nous vous remboursons les frais avancés sur présentation des justificatifs originaux acquittés à concurrence de 300 €.

12.2 Véhicule de remplacement

Si l'immobilisation du véhicule est supérieure à 24 h et que la durée des réparations est supérieure à 5 h, nous organisons et prenons en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente (PTAC inférieur à 3,5 Tonnes), dans la limite de la catégorie Q, pour la durée d'immobilisation du véhicule sans pouvoir excéder 48 heures.

Conditions de mise à disposition :

- notre prise en charge inclut les assurances obligatoires et le kilométrage illimité ;
- le véhicule de remplacement doit être rendu dans l'agence où il a été mis à disposition ;
- vous devez remplir les conditions requises par les sociétés de location de véhicules.

12.3 Hébergement

En cas d'événement garanti, si votre mobilier et vos effets personnels sont détruits, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour pendant une (1) nuit maximum à concurrence de 80 € par assuré.

12.4 Retard dans le déménagement

Si le véhicule de la société de déménageurs professionnels qui organise votre déménagement est immobilisé et que cela entraîne un retard d'au moins 24 heures pour votre emménagement, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour pendant une (1) nuit maximum à concurrence de 80 € par assuré.

Article 13. Exclusions spécifiques aux prestations d'assistance habitation

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

- les sinistres au domicile/local professionnel consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien,
- les sinistres répétitifs causés par la non remise en état du domicile/local professionnel à la suite de notre intervention.

Services

13.1 Garantie prévention routière

Si vous ou l'un de vos proches n'êtes pas en état de conduire, nous organisons et prenons en charge le retour à votre domicile dans un rayon de 50 km. **Cette prestation est limitée à 4 interventions par an, au-delà, nous vous communiquerons les coordonnées de prestataires compétents.**

13.2 Assistance en cas de perte ou de vol de papiers

En cas de vol ou de perte de vos papiers, nous pouvons vous fournir des informations sur les points suivants :

- procédure d'opposition et indication du numéro de téléphone des services d'opposition des différentes cartes que vous détenez ;
- déclarations de perte ou vol (lieux où faire les déclarations) ;
- aide au renouvellement (où se rendre, documents à fournir, adresses, délais d'obtention...).

Nous pouvons également procéder à une avance de fonds afin de vous permettre d'effectuer les achats de première nécessité dans la limite de 1 000 € par événement.

13.3 Perte ou vol des papiers officiels

En cas de vol ou de perte de vos papiers officiels, nous vous remboursons les frais directs de leur duplicata dans la limite de 100 € par événement. Le remboursement intervient sur présentation de la déclaration de vol ou de perte auprès des autorités locales.

13.4 Transmission de messages urgents

Si vous vous trouvez dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et si vous en faites la demande, nous nous chargeons de transmettre tout message aux membres de votre famille ou à vos proches et inversement.

Informations et conseils

13.5 Informations et conseils médicaux

Notre équipe médicale peut vous communiquer des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Nous donnons tout renseignement d'ordre général :

- Sur un ou plusieurs médicaments :
 - génériques ;
 - effets secondaires ;
 - contre-indications ;
 - interactions avec d'autres médicaments.
- Dans les domaines suivants :
 - vaccinations ;
 - diététiques ;
 - hygiène de vie ;
 - alimentation ;
 - préparation aux voyages.

L'intervention de notre équipe médicale se limite à donner des informations objectives. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillons de consulter votre médecin traitant.

13.6 Centres spécialisés

Nous pouvons vous communiquer tout renseignement sur les hôpitaux, cliniques spécialisées, centres de thalassothérapie, cures thermales, post cures, maisons de repos spécialisées, centres de rééducation.

Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclus :

- les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre séjour ;
- les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour votre séjour ;
- le coût des communications téléphoniques, exceptées celles réalisées dans le cadre de la mise en place des prestations d'assistance de ce contrat.

De plus, ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit toutes conséquences :

- 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 ;
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de votre part ;
- des frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que vous pratiquez ;
- des dommages que vous avez causés ou subis lorsque vous pratiquez les sports suivants : bobsleigh, alpinisme ou varappe ;
- de votre participation en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non-amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- 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 épidémies, tout risque infectieux ou chimique ;
- tous les cas de force majeure.

Vie du contrat

Article 14. Durée du contrat et tacite reconduction

Le contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date de souscription définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction.

Article 15. Date de souscription du contrat

Le contrat est souscrit et prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime. En tout état de cause, il doit être souscrit avant votre départ, à condition de ne pas avoir pris de moyen de transport pour vous rendre sur votre lieu de séjour.

Article 16. Date d'effet et de fin des garanties

Les prestations d'assistance prennent effet dès que vous quittez votre domicile (dans la limite de 48 heures avant la date de départ inscrite sur le bulletin d'inscription au séjour) et, au plus tôt, le lendemain à midi du paiement de la prime. Et cessent dès que vous avez rejoint votre domicile et au plus tard, 48 heures après la date de retour indiquée sur les Conditions particulières.

Les autres garanties prennent effet à 0h00, le jour de départ indiqué sur le bulletin d'inscription, et au plus tôt, le lendemain à 12 h du paiement de la prime. Et elles cessent le jour de votre retour indiqué sur les Conditions particulières.

Article 17. Faculté de renonciation

17.1 En cas de démarchage (article L 112-9 du Code des assurances)

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec avis de réception, pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

La date de conclusion du contrat mentionnée ci-dessus s'entend par date de conclusion de la souscription.

Modèle de lettre à adresser à : AXA Assistance – Service Gestion - : « Je soussigné, (M./Mme, nom, prénom, adresse, déclare renoncer à ma souscription n°XXXXX, le (date). Signature. »

Nous remboursons au souscripteur l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. À compter de l'envoi de cette lettre, cachet de la Poste faisant foi, la souscription et les garanties prennent fin.

17.2 En cas de vente à distance

Le souscripteur peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues par le souscripteur, deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription.

Si le souscripteur n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, il doit rapprocher d'AXA Assistance.

Article 18. Modification de la souscription

Le souscripteur peut modifier l'option choisie, sous réserve de nous en informer (AXA Assistance – 6, rue André Gide – 92320 Châtillon), la mise en œuvre des garanties de la nouvelle option étant subordonnée au paiement de la prime correspondante dès lors que cette modification engendre un ajout de garanties.

Article 19. Cessation de la souscription

La souscription et les garanties cessent :

- en cas de dénonciation par le souscripteur adressée par lettre simple à l'assureur suivant un préavis de quinze (15) jours avant la date d'échéance annuelle ;
- en cas d'exercice, par le souscripteur, de son droit à renonciation, à la date d'envoi de la lettre de renonciation, le cachet de la poste faisant foi ;
- en cas de résiliation par le souscripteur notifiée à l'assureur par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation peut intervenir à tout moment au-delà de la première année d'assurance. Tout mois commencé est dû en intégralité ;
- en cas de non-paiement de la prime, en application des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances ;
- en cas de refus par le souscripteur d'accepter la révision de prime proposée par l'assureur, exprimé par lettre recommandée avec accusé de réception sous réception d'un préavis de quinze (15) jours ;
- en cas de décès du souscripteur, ses ayants droit doivent en informer par écrit AXA Assistance. La souscription cesse à la date du décès du souscripteur ;
- dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

Article 20. Paiement de la prime

Le souscripteur se libère de la prime, dont le montant est indiqué sur les Conditions particulières, auprès d'AXA Assistance.

AXA Assistance procède à l'encaissement de cette prime après expiration du délai de renonciation lorsque celui-ci s'applique (conformément à l'article « 17. Faculté de renonciation »).

Article 21. Révision de la prime

Nous devons vous informer trois (3) mois avant la date d'échéance du contrat de toute révision de la prime. Vous pouvez refuser cette révision et résilier votre souscription dans les conditions prévues à l'article « 25. Cessation de la souscription ».

Dispositions diverses

Article 22. Compétence judiciaire

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

Article 23. Sanction en cas de fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de vous-même vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnités ou nullité de la souscription au contrat Assistance 360° (Articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances).

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus de vous-même vous expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de la souscription au présent contrat Assistance 360°, les primes payées demeurant alors acquises à AXA Assistance.

Article 24. Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre vous et nos services pourront être enregistrées.

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'assuré est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes Conditions générales.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par le contrat.

Ces informations sont destinées à l'usage interne d'AXA Assistance, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives.

Certains des destinataires de ces données sont situés en dehors de l'Union Européenne (Inde et Maroc).

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au Service Juridique d'AXA Assistance 6, rue André Gide – 92320 Châtillon.

Article 25. Prescription

Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à votre attention en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou à AXA Assistance en ce qui concerne le règlement de l'Indemnité.

Article 26. Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'article L 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L 121-1 du Code des assurances.

Article 27. Subrogation dans vos droits et actions

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché leur intervention et/ou leur indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du contrat.

Article 28. Réclamations et médiation

Si vous êtes mécontent du traitement de votre demande, vous devez nous adresser votre réclamation écrite à l'adresse :

AXA Assistance – 6, rue André Gide – 92320 Châtillon

Si un désaccord subsiste, vous pouvez faire appel au médiateur, personnalité indépendante, (Médiateur de la FFSA - BP 290 - 75425 PARIS CEDEX 09 ou Télécopie : 01 45 23 27 15). Ce recours est gratuit. Le médiateur rendra un avis dans un délai de deux (2) mois à compter de la réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le tribunal français compétent.

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
Comparez-les sur Quialemeilleurservice.com

Rejoignez-nous sur **axa.fr**  facebook.com/axavotreservice
 twitter.com/axavotreservice