



# Conditions Générales Super Assistance

## SOMMAIRE

<b>Conditions générales</b> .....	<b>1</b>
<b>Conditions générales super assistance convention NSA</b> .....	<b>1</b>
<b>Article 1 - Objet</b> .....	<b>1</b>
<b>Article 2 - Définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>Article 3 - Garanties</b> .....	<b>2</b>
<b>Garanties aux personnes en déplacement</b> .....	<b>2</b>
- Garanties d'assistance médicale .....	<b>2</b>
- Garanties d'assistance juridique .....	<b>4</b>
- Garanties d'assistance service .....	<b>4</b>
- Garanties d'assurance .....	<b>4</b>
- Garanties d'assistance aux véhicules .....	<b>6</b>
<b>Garanties d'assistance au domicile (personnes et biens)</b> .....	<b>7</b>
- Garanties d'assistance Santé à domicile .....	<b>7</b>
- Garanties d'assistance Informations - Conseils .....	<b>8</b>
- Garanties d'assistance Sinistre au domicile .....	<b>8</b>
- Garanties d'assistance art de vivre .....	<b>9</b>
<b>Article 4 - Exclusions communes à toutes les garanties</b> .....	<b>9</b>
<b>Article 5 - Conditions restrictives d'application</b> .....	<b>10</b>
<b>Article 6 - Conditions générales d'application</b> .....	<b>10</b>
<b>Article 7 - Dispositions générales</b> .....	<b>10</b>

## CONDITIONS GENERALES

**Vous avez souscrit «Super Assistance», AXA Assistance vous remercie de votre confiance.**

AXA Assistance est la société d'assistance du groupe AXA. A ce titre, AXA Assistance bénéficie de la solidité du groupe AXA, leader mondial de l'assurance. Spécialiste de l'assistance d'urgence, nous sommes à vos côtés 24h/24 et 7j/7 dans le domaine de l'assistance aux personnes, partout dans le monde, de l'assistance aux véhicules, de la santé, de l'information vie pratique et de la télésécurité.

Nous coordonnons l'ensemble de nos prestations et de nos services grâce à un réseau national et international de 39 implantations mondiales mettant en œuvre plus de 7 000 prestataires rigoureusement sélectionnés. Le respect des engagements, la mesure de la qualité et la recherche constante de l'amélioration du service au client sont des éléments moteurs de notre stratégie qui s'inscrivent dans notre Certification Qualité ISO 9001, version 2000. Choisir AXA Assistance, c'est pouvoir compter sur un partenaire capable de mobiliser ses forces et ses réseaux pour gérer les situations d'urgence avec le maximum d'efficacité et de psychologie.

### Vous voulez en savoir plus sur nos offres de produits...

**Super Assistance** appartient à notre gamme standard de contrats d'assistance et d'assurance loisirs destinés à notre clientèle de particuliers :

- «**Voyages Loisirs**» (séjours temporaires de moins de 90 jours dans le monde entier) : assistance aux personnes, assistance aux véhicules, garanties d'assurance, garanties annulation de voyage et interruption de séjour.
- «**Expatriés**» (expatriation de plus de 90 jours dans le monde entier) : assistance aux personnes, assistance aux véhicules et garanties d'assurance.
- «**Accueil étrangers**» (accueil temporaire de moins de 90 jours en Union européenne de ressortissants étrangers) : assistance aux personnes et garanties d'assurance.
- «**Formule Glisse**» vous êtes couverts en cas d'accident lors de la pratique à titre d'amateur des sports de neige et de glace, **mais également pour vos randonnées pédestres l'été (frais de secours et d'évacuation)**. Souscrivez à la journée ou à la saison.

Pour vos prochaines vacances ou déplacements, renseignez-vous auprès de votre interlocuteur AXA qui vous guidera dans votre choix et vous proposera la formule la mieux adaptée à vos projets, ou appelez-nous au 01 55 92 41 50.

## CONDITIONS GÉNÉRALES SUPER ASSISTANCE CONVENTION NSA

### ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et les modalités d'application des garanties prévues ci-après envers les bénéficiaires de la convention.

### ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Sont garantis toutes les missions et déplacements professionnels d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs, ainsi que les déplacements privés ayant lieu pendant une mission professionnelle pendant la durée de la validité de la garantie.

#### 2.01 AXA Assistance France Assurances

6, rue André Gide  
92320 Châtillon  
Entreprise régie par le Code des Assurances, ci-après dénommée AXA Assistance

#### 2.02 Bénéficiaires

- Le souscripteur et son conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au bénéficiaire par un Pacs.
- Leurs enfants célibataires vivant au domicile du souscripteur et fiscalement à sa charge.
- Leurs ascendants vivant au domicile du souscripteur.

Ces bénéficiaires sont garantis, qu'ils voyagent ensemble ou séparément. En cas de panne, d'accident, d'incendie, d'effraction, de vandalisme, de tentative de vol ou de vol du véhicule garanti, sont également considérées comme bénéficiaires toutes les personnes se déplaçant avec le dit véhicule, dans la limite du nombre de places prévu au contrat d'assurance, à l'exclusion des auto-stoppeurs.

#### 2.03 Véhicule garanti

Le véhicule désigné aux conditions particulières immatriculé en France (2 véhicules maximum par souscription) :

- tout véhicule de tourisme terrestre motorisé à quatre roues (PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes) ainsi que la caravane ou la remorque à bagages n'excédant pas 750 kg, également tractée par ce véhicule.
- tout véhicule de tourisme terrestre motorisé à deux roues et les side cars, d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm<sup>3</sup>.

Tout véhicule doit être soumis à l'obligation d'assurance et immatriculé en France.

#### 2.04 Déplacements garantis

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

#### 2.05 Territorialité

- Les garanties aux personnes en déplacement et les garanties «Art de vivre» s'exercent dans le monde entier sauf stipulation contractuelle expresse.
- Les garanties d'assistance aux véhicules s'exercent dans les pays non rayés de la Carte Internationale d'Assurance Automobile.
- Les garanties d'assistance au domicile (personnes et biens) s'exercent en France.

#### 2.06 Franchise kilométrique

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

### 2.07 France

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

### 2.08 Etranger

Tous pays en dehors de la France. Sont assimilés par convention à l'étranger : les départements et territoires d'outre mer ainsi que les collectivités territoriales.

### 2.09 Domicile

Lieu de résidence, principal et habituel, du bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France.

### 2.10 Local professionnel

Lieu où le bénéficiaire exerce son activité professionnelle figurant comme tel sur sa déclaration fiscale. Il est situé en France.

### 2.11 Domicile ou local professionnel sinistré

Domicile ou local professionnel du bénéficiaire endommagé et 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 (tempête, grêle sur les toitures, poids de la neige/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 et des appareils de chauffage,
- dégât des eaux suite à un débordement des égouts occasionnés par des pluies exceptionnelles), ou en cas de catastrophe naturelle faisant l'objet d'un décret.

### 2.12 Panne

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

### 2.13 Accident matériel

Dégâts occasionnés au véhicule, rendant impossible son utilisation et ayant pour cause un événement soudain et imprévisible. L'effraction et le vandalisme sont assimilés à l'accident dans la présente convention.

### 2.14 Incendie

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

### 2.15 Tentative de vol

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

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

### 2.16 Vol

Soustraction frauduleuse du véhicule.

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

### 2.17 Maladie

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

### 2.18 Accident corporel

Altération brutale de la santé du bénéficiaire ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible et violent et indépendant de la volonté de la victime.

### 2.19 Atteinte corporelle grave

Accident corporel ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état du bénéficiaire si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

### 2.20 Hospitalisation

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

### 2.21 Immobilisation au domicile

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

### 2.22 Autorité médicale

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

### 2.23 Equipe médicale

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

### 2.24 Membres de la famille

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

### 2.25 Proche

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

### 2.26 Animaux domestiques

Animaux familiers (chiens et chats uniquement et 2 maximum) vivant habituellement au domicile du bénéficiaire et à sa charge, et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur. Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus.

### 2.27 Franchise

Part des dommages à la charge du bénéficiaire.

### 2.28 Faits générateurs

**Garanties d'assistance aux personnes en déplacement :**

- l'atteinte corporelle grave ou le décès,
- le problème d'ordre juridique.

**Garanties d'assistance aux véhicules :**

- la panne, l'accident, la tentative de vol, le vol, l'incendie, l'effraction, le vandalisme, la crevaison, la perte ou le vol de clefs du véhicule.

**Garanties d'assistance au domicile (personnes et biens) :**

- hospitalisation ou immobilisation suite à une atteinte corporelle grave,
- sinistre au domicile principal ou le local professionnel.

**Garanties d'assistance «Art de vivre» :**

- Organisation de services.

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

## ARTICLE 3. GARANTIES

### GARANTIES AUX PERSONNES EN DÉPLACEMENT

- Garanties d'assistance médicale
- Garanties d'assistance juridique
- Garanties d'assistance service
- Garanties d'assurance

#### GARANTIES D'ASSISTANCE MÉDICALE

##### 3.01 Envoi d'un médecin sur place

Si les circonstances l'exigent, l'équipe médicale d'AXA Assistance peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

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

##### 3.02 Rapatriement médical

En cas d'atteinte corporelle grave, les médecins d'AXA Assistance contactent les médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées à l'état du bénéficiaire en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'équipe médicale d'AXA Assistance recommande le rapatriement du bénéficiaire, AXA Assistance organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins de proximité,
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe,
- soit le centre hospitalier le plus proche du domicile.

Si le bénéficiaire est hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier du domicile, AXA Assistance organise, le moment venu, son retour après consolidation médicalement constatée et prend en charge son transfert à son domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne ou l'avion sanitaire.

Le choix final du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement du bénéficiaire et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de l'équipe médicale.

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

##### 3.03 Immobilisation sur place

Si le bénéficiaire est hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale avant son rapatriement médical, AXA Assistance organise et prend en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner uniquement)

engagés pour le compte d'un membre de sa famille bénéficiaire, et des enfants mineurs bénéficiaires éventuellement, pour autant qu'il(s) reste(nt) auprès de lui. Les frais d'hébergement sont pris en charge pour une durée de 10 nuits consécutives maximum à concurrence de 80 € par nuit et par bénéficiaire.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie 3.07 «Visite d'un proche».**

### 3.04 Prolongation de séjour

Suite à une atteinte corporelle grave, si le bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue et si son cas ne nécessite pas une hospitalisation ou un rapatriement, AXA Assistance prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner uniquement) pour une durée de 10 nuits consécutives maximum à concurrence de 80 € par nuit.

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

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

### 3.05 Retour des bénéficiaires

En cas de rapatriement médical ou de rapatriement en cas de décès du bénéficiaire, AXA Assistance organise le retour au domicile des bénéficiaires qui voyagent avec lui. AXA Assistance prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

### 3.06 Retour des enfants de moins de 16 ans

En cas d'atteinte corporelle grave ou de décès du bénéficiaire et en l'absence, sur place, d'un membre majeur de la famille, AXA Assistance organise le retour au domicile de ses enfants âgés de moins de 16 ans, également bénéficiaires.

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

AXA Assistance organise et prend en charge le titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe de cet accompagnateur, ses frais d'hôtel sur place (chambre et petit déjeuner exclusivement) pour une durée de 2 nuits consécutives maximum à concurrence de 80 € par nuit, ainsi que les honoraires et frais de déplacement du personnel qualifié si nécessaire. Le billet aller simple des enfants est également pris en charge, sous réserve que les titres de transport ou les moyens initialement prévus pour leur retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

### 3.07 Visite d'un proche

Si l'état du bénéficiaire ne permet pas ou ne nécessite pas son rapatriement et si l'hospitalisation locale est supérieure à 5 jours consécutifs (hospitalisation supérieure à 24h s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital du membre de la famille est engagé),

AXA Assistance met à la disposition d'un membre de la famille ou d'un proche (du père et de la mère s'il s'agit d'un enfant mineur) un titre de transport aller-retour (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe pour se rendre sur place. Cette prestation n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de la famille du bénéficiaire.

AXA Assistance prend en charge les frais d'hébergement (chambre et petit déjeuner uniquement) à concurrence de 80 € par nuit et pour une durée de 10 nuits consécutives maximum.

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

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie 3.03 «Immobilisation sur place».**

### 3.08 Rapatriement en cas de décès

AXA Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps du bénéficiaire ou de ses cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile.

AXA Assistance prend en charge les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport ainsi organisé sont pris en charge à concurrence de 1 530 €.

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

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif d'AXA Assistance.

### 3.09 Accompagnement du défunt

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps du bénéficiaire décédé et les formalités de rapatriement ou d'incinération, AXA Assistance met à disposition un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe. Cette prestation ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire était seul sur place au moment de son décès.

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

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

### 3.10 Retour anticipé

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

**Les événements imprévus garantis sont les suivants :**

- l'hospitalisation de plus de 5 jours en France (hospitalisation sans franchise s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital du membre de la famille est engagé) ou le décès en France du conjoint de droit ou de fait du bénéficiaire ou de toute personne liée au bénéficiaire par un Pacs, de ses ascendants ou descendants au 1<sup>er</sup> degré, frères, sœurs, beaux-pères, belles-mères.
- le décès en France
  - du remplaçant professionnel,
  - de la personne chargée de la garde des enfants ou de la personne handicapée vivant sous le même toit.
- les dommages matériels graves nécessitant la présence indispensable du bénéficiaire pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent :
  - sa résidence principale,
  - son exploitation agricole,
  - ses locaux professionnels.
- la convocation administrative attestée impérativement par un document officiel.
- la convocation en vue de l'adoption d'un enfant.
- la convocation pour une greffe d'organe.

Ces convocations doivent revêtir un caractère imprévisible et non reportable notifié après le départ pour une date se situant pendant la durée du voyage entrepris.

### 3.11 Envoi de médicaments à l'étranger

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant le départ par le médecin traitant du pays de domicile habituel du bénéficiaire, AXA Assistance en fait la recherche en France. S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais, sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles. Cette prestation est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.

**Le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire.**

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

### 3.12 Chauffeur de remplacement

En cas d'atteinte corporelle grave, si le bénéficiaire est dans l'incapacité de conduire le véhicule garanti (à l'exception des véhicules motorisés à deux roues et les side cars) ou s'il décède, et si aucun autre passager n'est habilité à conduire le véhicule, AXA Assistance prend en charge un chauffeur de remplacement.

Le véhicule est ramené au domicile du bénéficiaire par l'itinéraire le plus direct, après réparations éventuelles. Seuls, les coûts et frais de déplacements du chauffeur sont pris en charge par AXA Assistance.

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

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

**Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de traversée en bateau ne sont pas pris en charge. Les frais d'hôtel et de restauration restent à la charge des passagers bénéficiaires ramenés éventuellement avec le véhicule.**

### 3.13 Exclusions aux garanties d'assistance médicale

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

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

- toutes interventions et/ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif,
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement,
- les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés,
- les maladies antérieurement constituées avant le départ et comportant un risque d'aggravation ou de récurrence,
- les affections ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois qui ont précédé le départ,
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement,
- les états de grossesse à moins d'une complication imprévisible et, dans tous les cas, après la 28<sup>ème</sup> semaine d'aménorrhée,

- les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né,
- les interruptions volontaires de grossesse et les interruptions thérapeutiques 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 nécessité ou imposé par un déplacement ou un voyage, Ne sont pas pris en charge :
- les transports répétitifs nécessités par l'état de santé du bénéficiaire,
- les frais médicaux exposés à l'étranger en dehors d'une hospitalisation.

## GARANTIES D'ASSISTANCE JURIDIQUE

### Domaine d'intervention

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

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

### 3.14 Avance de caution pénale à l'étranger

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

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place à hauteur de 15 300 € maximum par événement.

Le bénéficiaire est tenu de rembourser cette avance à AXA Assistance :

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

### 3.15 Frais d'avocat à l'étranger

AXA Assistance prend en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 3 060 € maximum par événement.

## GARANTIES D'ASSISTANCE SERVICES

### 3.16 Transmission de messages urgents

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

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

### 3.17 Perte ou vol de documents ou d'effets personnels

A l'étranger, en cas de perte ou de vol des documents d'identité, moyens de paiement ou titres de transport du bénéficiaire et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, AXA Assistance, à sa demande, délivre les prestations suivantes :

#### - En voyage

- (1) AXA Assistance conseille dans les démarches administratives à accomplir.
- (2) AXA Assistance procède aux oppositions concernant les moyens de paiement sous réserve d'un fax d'accord du bénéficiaire.
- (3) Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition en France, AXA assistance les fait parvenir au bénéficiaire par les moyens les plus rapides.
- (4) En cas de vol des bagages du bénéficiaire et à sa demande, AXA Assistance procède à une avance afin de lui permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence de 1 530 € par événement.
- (5) En cas de perte ou vol d'un titre de transport, AXA Assistance fait parvenir au bénéficiaire un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance. Ces avances peuvent être effectuées en contrepartie d'une garantie déposée soit par le bénéficiaire, soit par un tiers.

Le remboursement de toute avance doit être effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date de mise à disposition des fonds.

#### - Au retour

- (6) AXA Assistance rembourse les frais de réfection du passeport des bénéficiaires à concurrence de 150 € par événement quel que soit le nombre de bénéficiaire.

• Procédure de demande de remboursement :

Le bénéficiaire doit aviser AXA Assistance dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin du déplacement à l'étranger.

Sa déclaration doit comporter les informations suivantes :

- ses nom, prénom et adresse,
- numéro d'adhésion,
- numéro du contrat,
- la date, les causes et les circonstances du sinistre,
- les pièces originales justificatives,
- le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la date du sinistre par les autorités locales compétentes.

## GARANTIES D'ASSURANCE

### 3.18 Assurance des frais médicaux et chirurgicaux à l'étranger

La garantie est acquise uniquement lorsque le bénéficiaire est affilié à un régime de prévoyance le garantissant pour le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux.

#### 1 – Objet de la garantie

Le bénéficiaire est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et chirurgicaux en cas d'hospitalisation prescrits par toute autorité médicale à l'étranger, consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger.

#### Frais ouvrant droit à prestation :

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

Elle est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord du service médical d'AXA Assistance matérialisé par la communication d'un numéro de dossier communiqué au bénéficiaire ou à toute personne agissant en son nom, dès lors qu'il a constaté le bien fondé de la demande.
- AXA Assistance doit être avisée de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'admission. Le bénéficiaire accepte tout changement de centre hospitalier préconisé par les services d'AXA Assistance.
- Dans tous les cas, un médecin missionné par AXA Assistance doit avoir libre accès auprès du patient et à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.
- La garantie est automatiquement en cas de rapatriement, à la date de ce dernier.

#### 2 – Montant de la garantie

Le plafond de la garantie par bénéficiaire et par voyage est fixé à 15 300 € pour toute hospitalisation suite à une atteinte corporelle grave, quel que soit le pays, à l'exception des Etats Unis d'Amérique, du Canada, et de l'Asie pour lesquels le plafond est porté à 153 000 €.

Dans tous les cas, une franchise de 22 € par bénéficiaire est appliquée à chaque dossier.

Les frais de soins dentaires urgents sont limités à 77 € avec une franchise de 15 € par dossier.

#### 3 – Modalités d'application

Il est recommandé que tout bénéficiaire relevant du régime de la Sécurité Sociale française se munisse du formulaire E111 disponible aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un déplacement dans un pays de l'Union Européenne.

## Constitution du dossier

### 3.1. Lorsque le bénéficiaire a lui-même réglé ses frais médicaux et chirurgicaux le bénéficiaire s'engage à nous adresser les informations et pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux ou chirurgicaux sur place,
- une copie des ordonnances délivrées comportant, le cas échéant, les vignettes des médicaments prescrits,
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées,
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout régime et organisme payeur concerné,
- les références de tout régime et organisme français et étranger garantissant le bénéficiaire par ailleurs, mentionnant leur nom, l'adresse du gestionnaire, le numéro de couverture et de dossier,
- 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 la charge de l'assuré,
- en outre, le bénéficiaire joint, sous pli à l'attention du médecin Directeur Médical d'AXA Assistance, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat à la demande de notre médecin.

Dans le cas où les organismes payeurs dont relève le bénéficiaire ne prendraient pas en charge les frais médicaux et chirurgicaux engagés, AXA Assistance remboursera ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que le bénéficiaire communique :

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

### 3.2. Lorsque AXA Assistance intervient au titre d'une avance de fonds consentie au moyen d'un paiement direct des frais et ce, uniquement dans le cadre d'une hospitalisation :

- AXA Assistance intervient exclusivement lorsque la présente garantie est acquise au bénéficiaire et à condition que l'hospitalisation ait été jugée nécessaire par l'équipe médicale d'AXA Assistance,

- le paiement des frais d'hospitalisation est effectué directement par AXA Assistance auprès du centre hospitalier concerné,
- le plafond de paiement direct par bénéficiaire et par événement est fixé au montant de la garantie visée ci-dessus,
- afin de préserver ses droits ultérieurs, AXA Assistance se réserve le droit de demander au bénéficiaire ou à ses ayants droit, soit une empreinte de carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance,
- AXA Assistance adresse au bénéficiaire les demandes de remboursement relatives aux avances des frais d'hospitalisation consenties accompagnées des justificatifs,
- dans tous les cas, le bénéficiaire s'engage à rembourser à AXA Assistance la totalité des sommes avancées dans un délai de 60 jours à compter de la date d'envoi des demandes de remboursement émises par AXA Assistance,

Cette obligation s'applique même si le bénéficiaire a engagé les procédures de remboursement auprès des organismes sociaux dont il relève.

- pour que le bénéficiaire soit lui-même remboursé, il doit procéder aux démarches auprès de la Sécurité Sociale ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective complémentaire et/ou en vertu d'un contrat d'assurance pour l'obtention de leur prise en charge,
- dès que ces démarches ont abouti, le bénéficiaire transmet pour le solde des frais garantis restant à sa charge, la demande d'indemnisation complémentaire. Le dossier est alors traité selon les conditions prévues au paragraphe 3.1.1 de la présente garantie.

#### 4 - Prise en charge des frais médicaux ou chirurgicaux

L'indemnisation d'AXA Assistance s'effectue à concurrence de 100 % des frais réels restant à la charge du bénéficiaire, dans la limite du plafond et franchise fixés à la présente garantie, en complément des indemnités et/ou prestations de même nature versées par la Sécurité Sociale ou par tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective complémentaire et/ou en vertu d'un contrat d'assurance et réparties proportionnellement aux frais supportés par chaque intervenant.

AXA Assistance indemnise exclusivement le bénéficiaire après réception par AXA Assistance de son dossier complet.

#### 5 - Exclusions à la garantie d'assurance frais médicaux

Outre les exclusions prévues au paragraphe 3.13 des présentes conditions générales et les exclusions communes à toutes les garanties article 4 de la présente convention, les frais ci-après ne donnent lieu ni à une prise en charge, ni à un remboursement :

- les frais occasionnés par une maladie diagnostiquée et/ou traitée avant le départ ou par un accident survenu avant le départ, à l'exception de ceux résultant d'une complication majeure et imprévisible,
- les frais consécutifs à une maladie chronique mentale ou dépressive,
- les maladies tropicales, (étant précisé que pour le paludisme, l'exclusion est limitée aux hospitalisations uniquement),
- les frais de contraception,
- les conséquences d'un état de grossesse sauf complication imprévisible,
- l'interruption volontaire de grossesse,
- les frais relatifs au traitement de la stérilité,
- les traitements et interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident,
- les cures de rajeunissement,
- les cures diététiques pour correction d'insuffisance ou d'excès pondéral,
- les frais de vaccination,
- les séjours en aérium, maison de repos ou de convalescence, centre de rééducation professionnelle, centre psychothérapique, centre psychologique ou psychopédagogique, établissement à caractère sanitaire et social, centre de post-cure, maison de retraite, service de gérontologie,
- les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées,
- les bilans de santé,
- les transports répétitifs nécessités par l'état de santé de l'assuré,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.

#### 3.19 Assurance des frais de recherche et de secours

Tout bénéficiaire de la convention d'assistance en vigueur sur laquelle est adjointe la garantie mentionnée ci-après est assuré dans les termes et conditions définis dans ce contrat d'assurance.

##### 1 - Garantie

Les présentes dispositions ont pour objet de garantir au bénéficiaire le remboursement des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes spécialisées dotées de tous moyens, y compris l'usage d'un hélicoptère.

##### 2 - Limitation de garantie

Dans tous les cas, la garantie est limitée à 7 700 €.

##### 3 - Exclusions

Sont exclus de la garantie les frais de recherche et de secours résultant de l'observation des règles de prudence édictées par les exploitants

du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité pratiquée par le bénéficiaire.

Sont également exclus les frais de recherche et de secours engendrés par la pratique d'un sport professionnel, la participation à une expédition ou une compétition, sauf stipulation contraire expresse.

#### 3.20 Assurance bagages

Tout bénéficiaire de la convention d'assistance en vigueur sur laquelle est adjointe la garantie mentionnée ci-après est assuré dans les termes et conditions définis dans ce contrat d'assurance.

##### 1 - Objet

La garantie a pour objet le dédommagement du bénéficiaire pour le préjudice matériel qui résulte du vol de ses bagages, de leur perte par le transporteur, ainsi que de leur destruction totale ou partielle, survenant pendant le voyage.

La garantie est étendue au préjudice résultant du retard dans la livraison de tous les bagages enregistrés auprès du transporteur ou confiés à ce dernier par le bénéficiaire pour être acheminés simultanément avec lui.

Par «bagages», il faut entendre : les sacs de voyage, les valises et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires portés sur lui par le bénéficiaire.

**Les objets précieux** (les bijoux, fourrures, argenterie, orfèvrerie en métal précieux, caméra et tout appareil photographique, radiophonique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, le matériel professionnel, le matériel téléphonique et informatique) sont assimilés aux bagages.

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

En cas de perte ou destruction, la garantie est acquise pour autant que les bagages soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyageur lors des transports et transferts qu'il organise. La garantie s'applique en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont l'assuré peut bénéficier par ailleurs.

##### 2 - Montant de la garantie

###### 2.1 Multirisques Bagages :

- Le plafond de la garantie est fixé à 770 € par bénéficiaire et par voyage. La garantie maximum est limitée à 3 000 € par événement quel que soit le nombre de bénéficiaires.
- Les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 50 % de la somme assurée.
- Une franchise de 76 € par bénéficiaire est appliquée à chaque dossier.

###### 2.2 Retard de livraison de bagages :

L'indemnisation du bénéficiaire pour ses dépenses de première nécessité (vêtements de rechange, objets de toilette) est calculée selon le barème suivant :

• retard excédant 6 heures :	76 €
• 24 heures de retard :	153 €
• au-delà de 24 heures et par tranche de 24 heures supplémentaires :	153 €
• indemnité maximum par voyage :	762 €

Ces montants constituent les plafonds de garantie par bénéficiaire et par voyage quel que soit le nombre de retards constatés.

Cette prestation ne s'applique que pour les retards survenant pendant les voyages aller.

##### 3 - Modalités d'application

###### 3.1 Procédure de déclaration selon celles de l'article 6.04 :

Le bénéficiaire doit déclarer le sinistre à AXA Assistance au plus tard dans les 5 jours ouvrés après la date de fin de son voyage, en mentionnant la date, les causes et les circonstances et en joignant les pièces originales justificatives de sa demande de remboursement.

###### 3.2 Obligations du bénéficiaire :

- Le bénéficiaire a l'obligation de justifier vis à vis d'AXA Assistance de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés, faute de quoi aucun remboursement ne peut être effectué en sa faveur.
- Le bénéficiaire doit également fournir :
- En cas de vol, le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant la connaissance du vol par les autorités locales compétentes.
- En cas de destruction totale ou partielle, le constat établi par toute autorité compétente ou par le responsable des dommages.
- Dans les cas où la responsabilité du transporteur ou du voyageur peut être mise en cause, le constat de ses réserves envers le transporteur ou voyageur établi avec ces derniers ou leur représentant.
- En cas de retard de livraison, l'original du constat «irrégularités bagages» délivré par les services bagages compétents ainsi que l'original de l'attestation de livraison.

##### 4 - Récupération des bagages volés ou perdus

En cas de récupération de tout ou partie d'objets volés ou perdus, à quelque époque que ce soit, le bénéficiaire doit en aviser AXA Assistance immédiatement.

Si la récupération a lieu :

- **Avant le paiement de l'indemnité**, le bénéficiaire doit reprendre possession des objets. AXA Assistance n'est tenu qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que le bénéficiaire a pu exposer, avec son accord, pour la récupération de ces objets.
- **Après le paiement de l'indemnité**, le bénéficiaire aura, à dater de la récupération, un délai de trente jours pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissement de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non-respect de ce délai, les biens deviendront la propriété d'AXA Assistance.

En cas de reprise, le règlement sera révisé en faisant état des biens repris pour leur valeur au jour de la récupération et le bénéficiaire aura pour obligation de restituer, s'il y a lieu, l'excédent d'indemnité qu'il aura perçu. Dès qu'il vient à avoir connaissance qu'une personne détient le bien volé ou perdu, le bénéficiaire doit en aviser AXA Assistance dans les huit jours.

#### 5 - Indemnisation :

L'indemnisation se fait exclusivement au bénéficiaire ou à ses ayants droit. L'indemnité est calculée :

- sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien est l'objet d'un sinistre total,
- sur la base du coût de la réparation, dans la limite de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien n'a subi qu'un sinistre partiel.

#### 6 - Exclusions à la garantie d'assurance bagages :

**Les préjudices résultant de faits, dommages ou événements exclus aux exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention ne pourront faire l'objet d'aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.**

En outre, sont exclus :

- les vols et destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire,
- les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, billets de voyage, documents manuscrits, papiers d'affaires, passeports et autres pièces d'identité,
- les parfums, les denrées périssables et d'une manière générale la nourriture,
- les prothèses de toute nature, lunettes et verres de contact, consommables pharmaceutiques,
- 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 en camping,
- les vols de toute nature ou destructions dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé et remorques,
- les autoradios,
- les tableaux et objets d'art,
- les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires. Toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier,
- les vols commis sans effraction dans tout véhicule non fermé à clé et non clos, et en tout état de cause commis entre 21h00 le soir et 7h00 du matin,
- les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants,
- les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine,
- la destruction résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorants, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés,
- la détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches,
- la détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol,
- la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

## GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

### 3.21 Dépannage / Remorquage

En cas de panne, accident, tentative de vol, vol, incendie, effraction, vandalisme, perte/vol de clefs, AXA Assistance organise le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule vers le garage de la marque la plus proche du lieu de l'incident.

Le service assistance prend en charge les frais de dépannage ou de remorquage à concurrence de 300 €. Dans les pays où seuls les dépanneurs missionnés par la gendarmerie sont habilités à intervenir, en cas d'immobilisation sur autoroute ou voie express, AXA Assistance rembourse à concurrence de 300 € sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le bénéficiaire aura avancés.

### 3.22 Assistance «crevaison»

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

**AXA Assistance prend en charge les frais de déplacement du dépanneur.**

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

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

### 3.23 Attente pour réparations

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

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie 3.24 «retour au domicile et poursuite du voyage».**

### 3.24 Retour au domicile et poursuite du voyage

En cas de vol ou d'immobilisation du véhicule supérieure à 24 heures en France ou 48 heures à l'étranger, AXA Assistance organise et prend en charge le retour au domicile et la poursuite du voyage des bénéficiaires :

- en avion classe économique,
- en train 1<sup>ère</sup> classe,
- en taxi sur une distance inférieure ou égale à 100 km,
- en véhicule de location, en France uniquement, pour une durée maximum de 48 heures et dans la limite du trajet à effectuer. Un véhicule de location de catégorie A ou B est mis à disposition, sous réserve que le bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location.

Conditions d'intervention :

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

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie 3.23 «Attente pour réparations».**

### 3.25 Récupération du véhicule

Lorsque le véhicule est réparé après une immobilisation supérieure à 24 heures en France ou 48 heures à l'étranger, ou lorsqu'il est retrouvé suite à un vol et constaté roulant, AXA Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe pour le bénéficiaire ou une personne désignée par lui afin d'aller récupérer le véhicule.

Si le bénéficiaire ne peut se déplacer et à sa demande expresse, AXA Assistance organise le transport du véhicule jusqu'à son domicile :

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

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

### 3.26 Envoi de pièces détachées

A l'étranger, AXA Assistance expédie les pièces détachées non disponibles sur place et indispensables à la réparation du véhicule sous réserve des législations locales et disponibilités des moyens de transport.

**Les accessoires ne mettant pas en cause la sécurité du véhicule sont exclus.** Toute pièce commandée est due.

**Le coût des pièces détachées reste à la charge du bénéficiaire.**

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

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

### 3.27 Rapatriement de véhicule

A l'étranger, lorsque les réparations du véhicule ne peuvent être effectuées dans un délai inférieur à 72 heures, AXA Assistance organise et prend en charge le transport du véhicule non roulant jusqu'au garage habituel désigné par le bénéficiaire.

Afin d'organiser ce transport, une autorisation de rapatriement signée par le propriétaire du véhicule sera exigée par AXA Assistance.

Le coût du transport ne doit pas excéder la différence entre la valeur argus du véhicule au jour du sinistre et l'évaluation des réparations. En cas de litige, la valeur à dire d'expert fait foi.

Toute détérioration, tout acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant pendant l'immobilisation et/ou le transport du véhicule ne peut

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

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

### 3.28 Frais de gardiennage

Après accord du service assistance et du bénéficiaire sur le rapatriement ou l'abandon du véhicule à l'étranger, AXA Assistance prend en charge les frais de gardiennage à concurrence de 114 € à compter de la réception de l'ensemble des documents nécessaires au rapatriement ou à l'abandon légal du véhicule.

### 3.29 Abandon du véhicule

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

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

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

### 3.30 Véhicule de remplacement

Suite à un remorquage pris en charge par AXA Assistance, si le véhicule non roulant est immobilisé plus de 24 heures et que les réparations nécessitent plus de 5 heures de main d'œuvre, ou si le véhicule volé n'a pas été retrouvé dans les 24 heures, AXA Assistance organise et prend en charge un véhicule de remplacement de catégorie A ou B pour une durée maximale

- soit de 5 jours en cas de panne,
- soit de 10 jours en cas d'accident, d'incendie ou de tentative de vol,
- soit de 30 jours en cas de vol.

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

#### Conditions de mise à disposition :

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

La durée maximale de prise en charge ne peut excéder la durée d'immobilisation ou du vol du véhicule garanti et ce, jusqu'à la date de restitution du véhicule roulant à son propriétaire.

### 3.31 Exclusions aux garanties d'assistance aux véhicules

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

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, 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 du service assistance dans le mois,
- les pannes et les erreurs 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, pièces détachées,
- les objets et effets personnels laissés dans le véhicule garanti,
- les frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance,
- les 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 véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel que auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location courte durée,
- les véhicules destinés au transport de marchandises et animaux,
- les frais de rapatriement ou de remorquage de la remorque ou de la caravane non endommagée par suite de la carence du véhicule tracteur,
- les pannes des systèmes d'alarme non montés en série,
- les marchandises et animaux transportés.

## GARANTIES D'ASSISTANCE AU DOMICILE (PERSONNES ET BIENS)

- Garanties d'assistance Santé à domicile
- Garanties d'assistance Informations conseils
- Garanties d'assistance Sinistre au domicile

### GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ À DOMICILE

#### Domaine d'intervention :

En cas d'atteinte corporelle grave ayant entraîné soit une hospitalisation supérieure à 72 heures, soit une immobilisation au domicile supérieure à 72 heures ou en cas de décès, AXA Assistance délivre les garanties suivantes à la demande du bénéficiaire.

### 3.32 Envoi d'une ambulance

Dans le cas où l'état de santé du bénéficiaire le nécessite, et sur prescription médicale, AXA Assistance organise son transport vers le centre hospitalier le plus proche de son domicile, ou tout autre centre hospitalier désigné sur la prescription médicale. Cet établissement doit se situer dans un rayon de 50 km du domicile du bénéficiaire.

A l'issue de l'hospitalisation, AXA Assistance organise le transport du bénéficiaire s'il n'est pas en état de regagner son domicile dans des conditions normales.

- AXA Assistance participe à la prise en charge du coût de ce transport,
- sous réserve d'une hospitalisation effective dans l'établissement public ou privé considéré,
  - dans la limite des frais réels restant à la charge du bénéficiaire, si les frais d'ambulance ne lui sont pas intégralement remboursés par les régimes et/ou organismes le garantissant par ailleurs pour des indemnités et/ou des prestations de même nature.

Le service assistance intervient à la demande du bénéficiaire et en accord avec son médecin traitant.

### 3.33 Livraison de médicaments

En cas d'incapacité de se déplacer du bénéficiaire ou de l'un de ses proches, AXA Assistance organise et prend en charge la recherche et l'acheminement des médicaments indispensables à son traitement sur prescription médicale auprès de la pharmacie la plus proche du domicile.

Le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire.

Cette prestation est garantie dans les 30 jours qui suivent la date de l'incident.

### 3.34 Mise à disposition de matériel médical

En cas d'hospitalisation à domicile ou en cas d'immobilisation prolongée au domicile, AXA Assistance recherche et livre le matériel médical nécessaire à la convalescence, prescrit par un médecin.

Le coût de la livraison est pris en charge par le service assistance. Les frais de location du matériel médical restent à la charge du bénéficiaire.

### 3.35 Garde malade

A la demande du bénéficiaire et sur prescription médicale, dans les premiers jours suivant l'événement, AXA Assistance organise et prend en charge une garde malade pendant 40 heures en continu ou fractionnées à concurrence de 4 heures minimum consécutives.

### 3.36 Aide ménagère

A la demande du bénéficiaire, AXA Assistance recherche et prend en charge les services d'une aide ménagère à domicile soit pendant sa durée d'immobilisation ou d'hospitalisation, soit dès son retour à son domicile. Elle aura notamment en charge l'accomplissement des tâches quotidiennes.

AXA Assistance prend en charge 40 heures maximum dans les 15 jours suivant la date de l'événement avec un minimum de 2 heures consécutives.

Le bénéficiaire doit formuler sa demande dans les 8 jours qui suivent la date de l'incident. Seule l'équipe médicale du service assistance est habilitée à fixer la durée de présence de l'aide ménagère après bilan médical.

**Cette garantie est limitée à 1 intervention par année civile.**

Au-delà d'une intervention par an, AXA Assistance peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de prestataires. Le coût de l'intervention reste à la charge du bénéficiaire.

### 3.37 Livraison de repas au domicile

A la demande du bénéficiaire ou de l'un de ses proches, AXA Assistance organise la livraison de repas à domicile selon les disponibilités locales.

**Le coût de la prestation reste à la charge du bénéficiaire.**

### 3.38 Garde des enfants

Si personne ne peut assurer la garde des enfants bénéficiaires de moins de 15 ans, dès le premier jour de l'incident, AXA Assistance organise et prend en charge :

- soit l'acheminement d'un proche au domicile du bénéficiaire,
- soit l'acheminement des enfants au domicile d'un proche,
- soit la garde des enfants par du personnel qualifié au domicile du bénéficiaire, pendant 40 heures maximum dans les 5 jours suivant la date de l'événement avec un minimum de 2 heures consécutives.

Cette personne, en fonction de l'âge des enfants, assurera également leur accompagnement à l'école. En aucun cas, cette prise en charge ne peut excéder la durée de l'hospitalisation ou de l'immobilisation.

AXA Assistance prend en charge le ou les titres de transport aller retour en avion de ligne classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe et, selon le cas, les frais d'accompagnement des enfants chez un proche parent par le personnel qualifié.

AXA Assistance intervient à la demande des parents et ne peut être tenue pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés.

**Cette garantie est limitée à 2 interventions par année civile.**

Au-delà de deux interventions par an, AXA Assistance peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de prestataires. Le coût de l'intervention reste à la charge du bénéficiaire.

### **3.39 Garde des ascendants dépendants, des descendants ou du conjoint handicapé**

Si personne ne peut assurer la garde des ascendants dépendants, des descendants ou du conjoint handicapé, dès le premier jour de l'incident, AXA Assistance organise et prend en charge :

- soit l'acheminement d'un proche au domicile du bénéficiaire,
- soit l'acheminement des ascendants, descendants ou du conjoint au domicile d'un proche,
- soit la garde des ascendants, descendants ou du conjoint par du personnel qualifié au domicile, pendant 40 heures maximum dans les 15 jours suivant la date de l'événement avec un minimum de 2 heures consécutives.

AXA Assistance prend en charge le ou les titres de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe et, selon le cas, les frais d'accompagnement des personnes dépendantes au domicile d'un proche par du personnel qualifié.

Le choix final des moyens de transport utilisés relèvent exclusivement de la décision du service assistance.

**Cette garantie est limitée à 2 interventions par année civile.**

Au-delà de deux interventions par an, AXA Assistance peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de prestataires. Le coût de l'intervention reste à la charge du bénéficiaire.

### **3.40 Soutien pédagogique**

Lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de l'enfant bénéficiaire nécessite une immobilisation au domicile et que cette obligation entraîne une absence scolaire supérieure à 15 jours consécutifs, AXA Assistance recherche et prend en charge un ou plusieurs répétiteurs.

Ce soutien s'adresse aux enfants scolarisés en France dans un établissement scolaire français pour y suivre des cours d'une classe allant de la 11<sup>ème</sup> à la terminale.

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

vivantes. Seuls les honoraires du ou des répétiteurs sont pris en charge pour l'ensemble des matières dans la limite de 10 heures maximum par semaine pour l'enseignement primaire et de 15 heures maximum par semaine pour l'enseignement secondaire.

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

**Cette garantie est limitée à 2 interventions par année civile.**

Au-delà de deux interventions par an, AXA Assistance peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de prestataires. Le coût de l'intervention reste à la charge du bénéficiaire.

### **3.41 Garde et transfert des animaux domestiques**

Si les animaux domestiques ne peuvent bénéficier de leur garde habituelle, AXA Assistance organise et prend en charge dans un rayon de 50 km du domicile du bénéficiaire :

- soit le transfert et la garde des animaux (maximum 2) jusqu'à la pension la plus proche du domicile.

Les frais de pension sont pris en charge à concurrence de 200 € par événement et pour l'ensemble des animaux.

- soit le transfert des animaux (maximum 2) au domicile d'un proche.

## **GARANTIES D'ASSISTANCE INFORMATIONS - CONSEILS**

### **3.43 Informations et conseils médicaux**

L'équipe médicale d'AXA Assistance communique au bénéficiaire des informations et conseils médicaux, 7j/7 et 24h/24. Elle donne tout renseignement d'ordre général :

- sur un ou plusieurs médicaments :
  - génériques,
  - effets secondaires,
  - contre-indications,
  - interactions avec d'autres médicaments,
  - précautions à prendre en cas de grossesse ou d'allaitement.
- dans les domaines suivants :
  - vaccinations,
  - diététiques,
  - hygiène de vie,
  - alimentation,
  - préparation aux voyages.

L'intervention du médecin se limitera 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, le médecin d'AXA Assistance conseillerait au bénéficiaire de consulter son médecin traitant.

### **3.44 Centres spécialisés**

A la demande du bénéficiaire, AXA Assistance communique des renseignements sur les hôpitaux, les cliniques spécialisées, les centres de thélassothérapie, les cures thermales, les post cures, les maisons de repos médicalisées, les centres de rééducation.

Cette liste n'est pas limitative et AXA Assistance mettra tout en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

## **GARANTIES D'ASSISTANCE SINISTRE AU DOMICILE**

**Domaine d'intervention :**

**En cas de sinistre survenu au domicile principal du bénéficiaire ou dans son local professionnel, le bénéficiaire peut bénéficier dans un délai de 72 heures à compter de la date de survenance du sinistre, ou de la date de connaissance de ce sinistre, des garanties suivantes organisées par AXA Assistance.**

### **3.45 Hébergement**

Afin de permettre un hébergement provisoire si le domicile des bénéficiaires n'est plus habitable, AXA Assistance organise et prend en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner uniquement) à concurrence de 400 € pour l'ensemble des bénéficiaires.

Si nécessaire, AXA Assistance organise et prend en charge le transfert des bénéficiaires jusqu'à l'hôtel.

Cependant, elle n'est pas tenue à l'exécution de cette prestation s'il n'y a pas de chambre(s) d'hôtel disponible(s) à moins de 100 km du domicile. Cette prestation est accordée dans un délai de 72 heures à compter de la date de survenance du sinistre. Le bénéficiaire fera parvenir à AXA Assistance une copie de sa déclaration de sinistre.

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

### **3.46 Domicile provisoire / Local de remplacement**

Lorsque les bénéficiaires ne peuvent réintégrer leur domicile ou leur local professionnel dans un délai de 5 jours après le sinistre, AXA Assistance les aide à trouver un logement ou un local provisoire, en orientant leurs recherches vers les organismes compétents et en les guidant dans leurs différentes démarches.

### **3.47 Transfert des bénéficiaires**

Lorsque les bénéficiaires ne peuvent réintégrer leur domicile dans un délai de 48 heures après le sinistre et qu'ils ont trouvé un nouveau logement provisoire, AXA Assistance organise et prend en charge leur transfert dans un rayon de 100 km, jusqu'à ce nouveau logement en mettant à disposition les moyens suivants : taxi, billets de train 1<sup>ère</sup> classe ou véhicule de location de catégorie A ou B pour une durée maximum de 24 heures.

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 ci-dessus.

### **3.48 Transfert du mobilier et du stock**

Si le domicile est rendu inhabitable ou si le local sinistré est rendu totalement inexploitable et que la remise en état nécessite un délai supérieur à 30 jours à compter de la date du sinistre, AXA Assistance recherche et transmet les coordonnées de garde-meubles ou de loueurs de locaux appropriés.

AXA Assistance recherche et prend en charge les frais de location d'un véhicule utilitaire de moins de 3,5 tonnes afin que le bénéficiaire puisse procéder au transfert du mobilier ou du stock à entreposer.

AXA Assistance prend en charge la location de ce véhicule pour une durée de 24 heures consécutives.

**Les frais d'entreposage du mobilier ou du stock sont à la charge du bénéficiaire.**

La demande de prise en charge doit être faite auprès d'AXA Assistance dans un délai de 72 heures suivant la date du sinistre.

### **3.42 Exclusions aux garanties d'assistance santé à domicile**

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 4 de la présente convention, sont applicables. Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quel 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 états de grossesse à moins d'une complication imprévisible,
- les interruptions volontaires de grossesse,
- les maladies chroniques,
- 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.

### 3.49 Vigile

Lorsque le domicile ou le local du bénéficiaire ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité normale, AXA Assistance recherche et prend en charge les frais occasionnés par la présence d'un vigile pendant 48 heures consécutives maximum afin d'en assurer la sauvegarde.

Cette prestation est accordée si le bénéficiaire n'est pas sur place ou s'il est dans l'incapacité de rester sur les lieux suite aux dommages causés par le sinistre.

### 3.50 Retour au domicile ou local sinistré

Si le bénéficiaire est en déplacement et si sa présence est indispensable sur les lieux pour accomplir les formalités nécessaires, AXA Assistance organise le transport d'un bénéficiaire, et des éventuels enfants mineurs ne pouvant bénéficier d'une garde sur place, jusqu'au domicile ou local sinistré.

AXA Assistance prend en charge les titres de transport en avion classe économique, en train 1ère classe ou en véhicule de location de catégorie A ou B pour une durée maximum de 24 heures, sous réserve que les titres de transport normalement prévus pour le retour ne puissent pas être utilisés ou modifiés.

Cette prestation est accordée dans un délai de 72 heures à compter de la date de survenance, ou de la date de connaissance, du sinistre et le bénéficiaire doit se trouver à plus 50 km de son domicile.

### 3.51 Récupération du véhicule suite à un retour anticipé au domicile ou local sinistré

Suite à un rapatriement au domicile ou local organisé par AXA Assistance, si le bénéficiaire a du laisser son véhicule sur le lieu de séjour initial et que personne sur place n'est en mesure de le ramener, AXA Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe afin que le bénéficiaire, ou une personne désignée par lui, puisse récupérer le véhicule.

### 3.52 Assistance lors du déménagement

En cas de panne, d'accident matériel, d'incendie du véhicule utilisé pour le déménagement, AXA Assistance organise et prend en charge les prestations suivantes :

**Lorsque le bénéficiaire organise son déménagement par ses propres moyens :**

- Dépannage / Remorquage  
AXA Assistance organise le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule de moins de 3,5 tonnes jusqu'à l'atelier de réparation le plus proche du lieu de l'incident.

- AXA Assistance prend en charge les frais de dépannage ou de remorquage à concurrence de 150 €. En cas d'immobilisation, le service assistance rembourse à concurrence de 150 € sur autoroute ou voie express, sur présentation de pièces justificatives originales, les frais de dépannage ou remorquage que le bénéficiaire aura avancés.

- Véhicule de remplacement pour le déménagement  
Si le véhicule affecté au déménagement est immobilisé pour une durée supérieure à 24 heures, AXA Assistance organise et prend en charge un véhicule de location de moins de 3,5 tonnes pour une durée de 24 heures consécutives et dans la limite du trajet à effectuer. Cette mise à disposition est effectuée selon les disponibilités locales et sous réserve que le bénéficiaire remplisse toutes les conditions requises par les sociétés de location.

- Hébergement  
En cas d'accident du véhicule utilisé, si le mobilier et les effets personnels transportés sont détruits, AXA Assistance organise et prend en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner uniquement) pendant 1 nuit à concurrence de 80 € par bénéficiaire.

**Lorsque le bénéficiaire fait appel à un déménageur :**

- Hébergement  
Au cours du déménagement, si l'immobilisation du véhicule du déménageur entraîne un retard d'une journée pour l'emménagement du bénéficiaire, AXA Assistance organise et prend en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner uniquement) pendant 1 nuit à concurrence de 80 € par bénéficiaire.

### 3.53 Envoi d'une société de dépannage à domicile

En cas d'accident provoquant un manque total de lumière, de chauffage ou d'alimentation en eau ou en cas d'incident rendant impossible l'accès au domicile, sur la demande du bénéficiaire, AXA Assistance organise et prend en charge les frais de déplacement et de main d'œuvre d'un dépanneur (serrurier, plombier, chauffagiste, électricien) à concurrence de 80 €. Les travaux et pièces, suite à cette intervention, restent à la charge du bénéficiaire.

**Cette garantie est limitée à 1 intervention par année civile.**

Au-delà d'une intervention par an, AXA Assistance peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de prestataires. Le coût de l'intervention reste à la charge du bénéficiaire.

### 3.54 Exclusions aux garanties d'assistance sinistre au domicile

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

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

- les sinistres au domicile ou au local, consécutifs à une négligence grave

- ou à un défaut d'entretien certain,
- les sinistres répétitifs causés par la non remise en état du domicile ou du local suite à la première intervention du service assistance.

## GARANTIES D'ASSISTANCE ART DE VIVRE

### 3.55 Organisation de services

A la demande du bénéficiaire, AXA Assistance procède à l'organisation de tout service en utilisant la logistique dont elle dispose (acheminement de personnes, envoi de médecin, visite médicale, dépannages divers...).

### 3.56 Organisation de services professionnels

A la demande du bénéficiaire, selon les disponibilités locales, AXA Assistance met tout en œuvre pour effectuer les réservations suivantes :

- interprètes,
- secrétaires,
- locaux professionnels.

### 3.57 Réservations «déplacements et loisirs»

- Déplacements  
A la demande du bénéficiaire, et en cas d'urgence (départ dans les 24 heures en semaine et 48 heures durant le week-end), AXA Assistance effectue les réservations de titres de transport aérien, au tarif public, en fonction des disponibilités des compagnies. Dans ce cas, le client règle et retire son titre de transport au comptoir des compagnies aériennes concernées, à l'aéroport, dans les 2 heures précédant le départ.

AXA Assistance peut également procéder, sur la base des tarifs publics, aux réservations suivantes : trains, véhicules de location, limousines, taxis (en cas de difficultés au point de rencontre, le bénéficiaire s'engage à contacter immédiatement AXA Assistance).

- Loisirs

A la demande du bénéficiaire, AXA Assistance peut procéder à diverses réservations pour son compte : restaurants et hôtels référencés (tarifs publics), locations (appartements, villas, bateaux, etc.), activités sportives, etc.

### Conditions d'intervention pour les garanties d'assistance Art de vivre

Sur simple demande du bénéficiaire, AXA Assistance se charge de délivrer le service.

Le bénéficiaire doit fournir une description la plus détaillée possible de l'objet de sa demande.

Si AXA Assistance est en mesure de fournir le service selon les conditions requises, elle doit fournir un devis détaillé au bénéficiaire avant toute réservation ou toute prestation d'organisation de service.

Le devis, soumis au bénéficiaire, comprend le coût de la prestation et de tous autres frais éventuels (arrhes, achat, commission, frais d'annulation, assurances diverses).

**Une fois le devis accepté par le bénéficiaire et après son accord écrit, par fax, Email ou tout autre moyen, AXA Assistance organise le service.**

L'intégralité des frais liés à la demande ainsi que les frais supportés par AXA Assistance inhérents à l'intervention d'un prestataire intermédiaire pour la fourniture d'un bien ou d'un service, sont notifiés et facturés au bénéficiaire par prélèvement sur sa carte bancaire.

Une commission de 1 % sera appliquée aux transactions en devises.

**Le montant des frais est systématiquement et directement débité de la carte bancaire du bénéficiaire. Aucun débit n'est effectué par AXA Assistance sans l'accord écrit du bénéficiaire.**

### Conditions d'application pour les garanties d'assistance Art de vivre.

Toutes réglementations internationales sur les transports, les législations nationales, ainsi que les droits de douane et les taxes sont appliqués. Les réservations sont faites par AXA Assistance dans la limite des disponibilités locales.

AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable des conséquences dommageables sur l'activité professionnelle ou commerciale du bénéficiaire qui seraient nées suite à un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

AXA Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

## ARTICLE 4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

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

- les conséquences résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement,
- les dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire,
- la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye,
- les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,

- les frais engagés par le bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel,
- les conséquences de la pratique, à titre professionnel, de tout sport, et à titre amateur, des sports aériens, de défense, de combat,
- les conséquences de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- les conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs,
- les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, d'actes de terrorisme, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique, de tremblements de terre, de cyclone, d'éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, de la désintégration du noyau atomique,
- les événements résultant d'épidémies, effets de la pollution et catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme ou attentats, pirateries, d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs,
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

## ARTICLE 5. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

### 5.01 Nullité

Le non-respect des obligations du souscripteur ou du bénéficiaire envers AXA Assistance, en matière de déclaration des éléments d'information susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraîne la nullité de ses engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

### 5.02 Responsabilité

- AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable
  - d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention d'AXA Assistance,
  - des conséquences d'éventuels retards, empêchement ou faute professionnelle du prestataire contacté par AXA Assistance.
- AXA Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention, sauf stipulation contractuelle contraire.

### 5.03 Circonstances exceptionnelles

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

## ARTICLE 6. CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

### 6.01 Validité des garanties

Les garanties sont acquises durant la durée de validité de la convention.

### 6.02 Mise en jeu des garanties d'assistance et assurance frais médicaux

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

La mise en jeu des garanties est obligatoirement subordonnée à l'accord préalable d'AXA Assistance, sauf stipulation contractuelle expresse.

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

En cas d'événement de nature à provoquer l'intervention d'AXA Assistance, la demande doit être adressée immédiatement et directement, par tout moyen :

- par téléphone : 01 55 92 24 24
- par télécopie : 01 55 92 40 60

AXA ASSISTANCE  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

### 6.03 Dispositions communes

- Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge par AXA Assistance, le bénéficiaire s'engage, soit à lui réserver le droit d'utiliser ses titres de transport initialement prévus, soit à lui reverser les sommes dont il aura obtenu le remboursement auprès de l'organisme émetteur.

- Le remboursement des avances doit être effectué par le bénéficiaire dans le délai prévu aux garanties. Passé ce délai, AXA Assistance est en droit d'exiger le montant majoré du taux légal en vigueur.

### 6.04 Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, le bénéficiaire doit avertir le Service Gestion des Règlements d'AXA Assistance et faire sa déclaration de sinistre, accompagnée de toutes les pièces justificatives, dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de son voyage. Pour la garantie «assurance annulation», le bénéficiaire ou ses ayants droit doit avertir l'organisateur de voyage de son annulation, dès la survenance de l'événement garanti empêchant son départ et en avisant AXA Assistance dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre.

Le bénéficiaire peut contacter AXA Assistance

- soit par télécopie au + 33 (0)1 55 92 40 41

- soit par téléphone au + 33 (0)1 55 92 25 61

- soit par courrier en recommandé avec avis de réception adressé à :

AXA Assistance France Assurances  
Service Gestion des Assurances  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

- Passé ce délai, si AXA Assistance subit un quelconque préjudice du fait de la déclaration tardive du bénéficiaire, ce dernier perd tout droit à indemnité.
- Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.
- Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de soumettre le bénéficiaire, à ses frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.
- AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

### 6.05 Procédure de remboursement effectué par AXA Assistance

Le remboursement des frais engagés avec l'accord d'AXA Assistance ne peut être effectué que sur production des justificatifs originaux accompagnés du numéro de dossier matérialisant son accord préalable de prise en charge.

Le remboursement des frais se fait exclusivement au bénéficiaire ou à ses ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale, après réception du dossier complet.

Les frais de dossier, de visa, les taxes aéroport et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

## ARTICLE 7. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 7.01 Vente

La présente convention ne peut être vendue et délivrée qu'en France par AXA Assistance et ses intermédiaires agréés.

### 7.02 Date d'effet

La présente convention prend effet à la date fixée aux conditions particulières, qui ne peut être antérieure à la date de souscription et au plus tard le jour du départ, sous réserve du règlement de la prime due.

### 7.03 Durée

Elle est conclue pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction, par périodes successives annuelles.

### 7.04 Tarif – taxation – règlement

#### 1) Tarif

Les primes applicables sont calculées conformément au tarif en vigueur à la date de souscription ou de renouvellement de la convention.

Le prix dû est indiqué aux conditions particulières.

#### 2) Taxation

Les primes sont exprimées toutes taxes comprises (taxe sur la valeur ajoutée) conformément au régime de taxation en vigueur.

#### 3) Règlement

Le prix dû est payable à la souscription ou au renouvellement de la convention, sauf stipulation contractuelle contraire.

Le paiement est effectué à notre domicile ou à celui de notre représentant.

### 7.05 Révision des primes

Si le tarif applicable au contrat est modifié, la prime peut être calculée sur le nouveau tarif, dès l'échéance qui suit cette modification.

Le souscripteur sera informé de cette modification par l'envoi de l'avis d'échéance.

Il a alors la possibilité de résilier le contrat dans les 15 jours de cette information, par lettre recommandée.

Cette résiliation prend effet un mois après notification de la demande et AXA Assistance a alors droit à la part de prime échue en l'absence de cette majoration, au prorata du temps écoulé entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

A défaut de résiliation dans le délai ci-dessus, la nouvelle prime est considérée comme acceptée par le souscripteur.

### 7.06 Modification

La partie désireuse de modifier tout ou partie de la présente convention doit en aviser l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception adressée 60 jours au moins avant la date de prise d'effet desdites modifications. Faute de l'autre partie d'y avoir répondu dans les 30 jours suivants, cette modification est réputée acceptée. Dans tous les cas, la date de la poste fait foi.

### 7.07 Résiliation

La partie désireuse de résilier la convention doit en aviser l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception 30 jours au moins avant la date d'échéance. Toute lettre de résiliation envoyée en dehors de ce délai est nulle et non avenue, la date de la poste faisant foi. Il est convenu entre les parties signataires de la convention qu'en cas de défaut de paiement d'une prime venant à échéance dans les conditions prévues à la convention, AXA Assistance pourra mettre en demeure le souscripteur de régler la prime correspondante et prendre l'initiative de résilier la convention en cas de non paiement dans les 30 jours suivant l'envoi de la mise en demeure et ce, nonobstant toute clause contraire.

### 7.08 Déchéance des garanties

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

### 7.09 Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services d'AXA Assistance 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, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en oeuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales.

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

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.

Par conséquent, les données pourront faire l'objet d'un transfert vers un pays situé hors de l'Union Européenne.

Le bénéficiaire dispose 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.

### 7.10 Subrogation

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties figurant à la présente convention contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution de la présente convention.

### 7.11 Prescription

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

### 7.12 Réclamations et médiation

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, le bénéficiaire doit contacter AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon.

Si un désaccord subsiste, le bénéficiaire a la faculté de faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront alors communiquées par AXA Assistance et ceci, sans préjudice des autres voies d'action légales.

### 7.13 Règlement des litiges

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente.

#### SUPER ASSISTANCE

Pour toute demande d'assistance, contacter AXA Assistance par le moyen le plus rapide à votre disposition :

Par téléphone : + 33 (0)1 55 92 24 24

Par télécopie : + 33 (0)1 55 92 40 60

AXA Assistance France Assurances :  
6, rue André Gide - 92320 Châtillon

Il vous sera alors communiqué un numéro de dossier qu'il faudra rappeler lors de toute correspondance avec nos services.

SEULES LES PRESTATIONS ORGANISÉES PAR OU EN ACCORD AVEC AXA ASSISTANCE SONT PRISES EN CHARGE PAR AXA ASSISTANCE.

AXA Assistance France Assurances, Entreprise régie par le Code des Assurances,  
6, rue André Gide - 92320 Châtillon - Tél. : 01 55 92 40 00 - Télécopie : 01 55 92 40 60

S.A. au capital de 7 275 660 euros, RCS Nanterre 451 392 724 - Code APE 6512Z  
N° TVA Intracommunautaire FR 81 45 13 92 724

AXA Assistance France Assurances est soumise à l'Autorité de Contrôle des Assurances et Mutuelles située 61, rue Taitbout 75009 Paris - France