

Notice d'information  
RC-IA +  
relative aux garanties du *contrat* collectif n°7156252104

Responsabilité Civile  
Vie Privée – Vie Etudiante  
et Individuelle *Accident*

Cette notice d'information est établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions, les obligations de l'*assuré*, les modalités d'examen des réclamations et comprend en annexe la fiche d'information relative au fonctionnement de la garantie dans le temps en assurance « Responsabilité Civile ».

Ces garanties ont été fixées au titre du *contrat* collectif (ci-après *contrat*) passé conformément à l'article L.221-3 du Code de la mutualité entre **AXA France IARD**, Société Anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 214 799 030 € immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 722 057 460, **AXA Assurances IARD Mutuelle**, Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers – SIREN 775699309 – dont les sièges sociaux sont sis 313, Terrasses de l'arche 93727 Nanterre Cedex, entreprises régies par le Code des assurances, (ci-après l'Assureur), et **INTERIALE** (ci-après « la Mutuelle »), mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité, SIREN 775 685 365, dont le siège social est sis 32 Rue Blanche, 75009 Paris, pour le compte de ses membres ayant adhéré aux garanties complémentaires santé « MINI LMDE » ou « -VITALITE LMDE » ou « ESSENTIELLE LMDE » ou « ZEN LMDE »

Le *contrat* d'assurance est souscrit en coassurance entre AXA France IARD, et AXA Assurance IARD Mutuelle.

## Sommaire

Section	page	contenu
Étendues territoriales	2	
Responsabilité civile vie privée et vie étudiante	3	Ce que <i>nous</i> garantissons
L'individuelle contre les accidents corporels	4	Ce que <i>nous</i> garantissons
Défense et recours	5 5 5 6 6 7 7	Défense amiable ou judiciaire Recours amiable ou judiciaire Dispositions communes relatives au des honoraires pour les garanties Défense et Recours amiable ou judiciaire Plafond de remboursement des honoraires et des frais d'avocat Le règlement des cas de désaccord La subrogation Les limites territoriales
Les exclusions générales	8	
Indemnisation	9 9 10	Dommmages causés à un <i>tiers</i> Dommmages subis par l'étudiant <i>assuré</i> Versement de l'indemnité
Vie des garanties	11 11 12 12 12 12 13 13	Effet, durée et résiliation Sinistre Direction de l'action en responsabilité Prise en charge des frais de procès Dispositions spéciales Subrogation Prescription En cas de réclamation
Limites de garanties	16	Limites de garanties et franchise
Données à caractère personnel	17	
Lexique	17	
Annexe	18	Fonctionnement des garanties Responsabilité Civile dans le temps

L'autorité chargée du contrôle de l'*assureur* est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

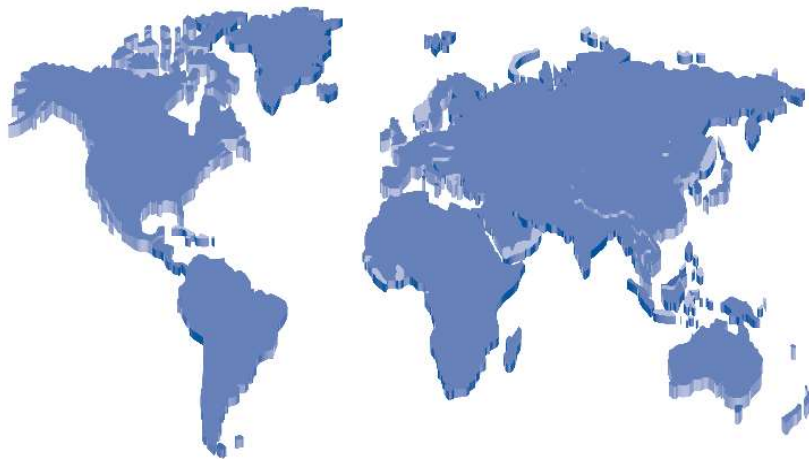
Les présentes garanties sont régies par le Code des assurances et le droit français.

## Étendues territoriales

Les garanties

- « Responsabilité civile vie privée et vie étudiante », y compris pour les *dommages corporels*, matériels et immatériels causés à des *tiers* dans le cadre de stage d'études,
- « Individuelle contre les *accidents* corporels »

de votre *contrat* s'appliquent dans le monde entier.



Les pays dans lesquels s'exerce la garantie « Défense et Recours » figurent dans les dispositions relatives à cette garantie.

### **Embargo/ sanction**

**Le présent *contrat* sera sans effet et l'*assureur* ne sera pas tenu de payer une indemnité ou de fournir des garanties au titre du présent *contrat* dès lors que l'exécution du *contrat* exposerait l'*assureur* aux sanctions, interdictions ou aux restrictions résultant des résolutions des Nations Unies ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictés par l'Union européenne, le Royaume Uni ou les Etats-Unis d'Amérique.**

Les mots en italique figurant dans cette Notice d'information valent CG ont pour seule signification celle précisée dans le chapitre « Définitions ».

# Responsabilité civile vie privée et vie étudiante

## Ce que nous garantissons

Les conséquences pécuniaires de la responsabilité encourue par l'étudiant *assuré* s'il cause un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif à un *tiers* par *accident* en qualité de simple particulier, **en dehors de toute activité professionnelle** au cours :

- des activités scolaires qui comprennent les études notamment lors de travaux effectués en atelier ;
- du trajet normal effectué entre le domicile et l'établissement d'enseignement ou les lieux des activités énoncées ci-avant ;
- de la vie de tous les jours de l'étudiant *assuré* y compris pendant les vacances ;
- de la pratique de l'activité de baby-sitting (rémunérée ou non) ;
- de stages en milieu professionnel **d'une durée ne dépassant pas 12 mois**, rémunérés ou non, et y compris à l'occasion de stages médicaux et paramédicaux

**Jusqu'à la quatrième année** : médecine, orthophonie, orthoptie, kinésithérapie, Dentaire, école d'infirmiers, puéricultrices, Aide-soignants, Manipulateurs radios.

**Jusqu'à la cinquième année d'études** : Psychologie, Pharmacie, et Sages femmes.

**Jusqu'à la 6ème année d'études** : Ostéopathie, Préparation au concours et aux diplômes d'ergothérapeute et de Psychomotriciens

## Nous garantissons également

- Les dommages causés par les biens mobiliers et les animaux domestiques dont l'étudiant *assuré* est responsable ;
- Les personnes aidant bénévolement l'étudiant *assuré* pour la responsabilité qu'elles peuvent encourir à l'égard des *tiers* du fait de cette aide. **Cette extension intervient uniquement en cas d'absence ou d'insuffisance de garantie du contrat d'assurance souscrit par la personne procurant cette aide à l'étudiant *assuré*.**

# L'individuelle contre les *accidents* corporels

## Ce que *nous* garantissons

Lorsque l'étudiant *assuré* est victime d'un dommage corporel à la suite d'un *accident* couvert par le présent *contrat* :

- le versement d'un capital en cas de décès, en cas d'*incapacité permanente* totale ou partielle.

Ce capital est également versé en cas de :

- poliomyélite ou méningite cérébro-spinale d'origine microbienne diagnostiquée au plus tôt un mois après la date d'effet du *contrat* ;
- maladie consécutive à l'*accident* corporel ou à une vaccination obligatoire.

*Nous* garantissons également les dommages résultant de la conduite de cyclomoteurs d'une cylindrée inférieure à 50 cm<sup>3</sup>, contrairement aux exclusions générales de ce *contrat*.

Les indemnités en cas de décès et d'*incapacité permanente* se cumulent avec celles que l'étudiant *assuré* pourrait recevoir du responsable de l'*accident*, d'un autre *assureur* ou de la Sécurité sociale.

## Ce que *nous* ne garantissons pas

- **Les dommages consécutifs à :**
  - l'usage, par l'étudiant *assuré*, de stupéfiants non prescrits médicalement,
  - un état alcoolique, à savoir lorsque le taux d'alcoolémie est punissable d'au moins une contravention de la quatrième classe,
  - au suicide ou à la tentative de suicide de l'étudiant.
- **Les activités sportives pratiquées à titre professionnel.**
- **La pratique des sports aériens.**

# Défense et recours

## Défense amiable ou judiciaire

### Ce que *nous* garantissons

*Nous* nous engageons à exercer toutes interventions amiables ou judiciaires en vue de *vous* défendre, à nos frais, en cas d'action mettant en cause une responsabilité *assurée* et garantie par ce *contrat*.

## Recours amiable ou judiciaire

### Ce que *nous* garantissons

*Nous* nous engageons à exercer, à nos frais, tout recours amiable ou judiciaire contre un *tiers* afin d'obtenir la réparation financière, dans le cadre de votre vie privée et de votre vie étudiante, des dommages matériels ou corporels que *vous* subissez y compris les recours lorsque l'étudiant *assuré*, non conducteur d'un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance, est victime d'un dommage corporel causé par l'un de ses véhicules.

*Nous* ne pouvons exercer votre recours qu'à la condition que le *tiers* responsable soit une personne identifiée qui n'est pas définie comme une personne *assurée*.

Le montant du recours doit être supérieur à 450 €.

### Ce que *nous* ne garantissons pas :

- les recours *vous* opposant à un professionnel avec lequel *vous* avez contracté si *vous* subissez un préjudice lié à l'exécution de ce *contrat* ;
- les biens confiés, loués ou empruntés ;
- les exclusions générales, qui sont applicables à toutes les garanties.

## Dispositions communes relatives au remboursement des honoraires pour les garanties Défense et Recours amiable ou judiciaire

Pour ces deux garanties le montant de notre garantie est limité à 15 000 €.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat pour *vous* assister ou *vous* représenter en justice, *vous* disposez toujours du libre choix de l'avocat.

### À ce titre :

- *Vous* pouvez saisir directement un avocat de votre connaissance. Dans ce cas, *vous* devez *nous* en informer au préalable et *nous* communiquer ses coordonnées.
- *Vous* pouvez également, si *vous* le souhaitez et en formulez la demande par écrit, choisir l'avocat dont *nous* pouvons *vous* proposer les coordonnées.

Dans tous les cas, *vous* négociez avec lui le montant de ses frais et honoraires dans le cadre

d'une convention d'honoraires et devez *nous* tenir informés du suivi.

## Plafond de remboursement des honoraires et des frais d'avocat

En cas de sinistre garanti, les frais et honoraires d'avocat sont pris en charge dans la limite des montants exprimés dans le tableau ci-après. Ces montants s'imputent sur les plafonds de garantie en vigueur au jour de la déclaration de sinistre.

Les montants indiqués ci-dessous s'entendent TTC et sont calculés sur une TVA de 20 %. Ils comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies. Ces montants peuvent varier en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation.		
	Montant TTC	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistance à expertise, assistance à mesure d'instruction</li><li>• Recours précontentieux en matière administrative</li></ul>	358 €	Par intervention
<ul style="list-style-type: none"><li>• Intervention amiable non aboutie</li><li>• Intervention amiable aboutie avec protocole d'accord signé par les parties</li></ul>	309 € 526 €	Par affaire <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Médiation ou conciliation ayant abouti et constatée</li></ul>	526 €	Par affaire <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordonnance, quelle que soit la juridiction, de référé</li></ul>	599 €	Par ordonnance
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tribunal de police</li></ul>	479 €	Par affaire <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tribunal judiciaire</li></ul>	1 309 €	Par affaire <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Toutes autres juridictions de première instance ( y compris le juge de l'exécution)</li></ul>	955 €	Par affaire <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Appel en matière pénale</li></ul>	1 069 €	Par affaire <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Appel toutes autres matières</li></ul>	1 430 €	Par affaire <sup>(1)</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cour d'assises</li><li>• Cour de cassation et Conseil d'Etat</li></ul>	2 376 €	Par affaire <sup>(1)</sup> (y inclus les consultations)

(1) par affaire, on entend la saisine d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits, afin que leurs positions soient tranchées et ce, quels que soient les développements procéduraux mis en œuvre devant cette juridiction.

La prise en charge des frais et honoraires d'avocats s'effectue dans la limite des montants TTC figurant au tableau ci-dessus, selon les modalités suivantes :

- soit *nous* réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, de la décision rendue et sur présentation d'une délégation d'honoraires que *vous* avez signée ;
- soit, à défaut de cette délégation, *vous* réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires de l'avocat saisi et *nous* vous remboursons sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées d'une part et d'une facture acquittée d'autre part.

Lorsque *vous* avez avec plusieurs personnes un même litige contre un même adversaire et que *vous* avez confié à un même avocat la défense de ces intérêts communs, *nous* vous remboursons au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige dans la limite des montants définis ci-dessus. Quand le litige est porté devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le plafond applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

## Le règlement des cas de désaccord

En cas de désaccord entre *vous* et *nous* sur les mesures à prendre, *vous* pourrez soumettre cette difficulté à l'appréciation d'un conciliateur. Sa désignation est faite d'un commun accord ou à défaut

par le président du Tribunal de Grande Instance de votre domicile.

Si contre notre avis ou celui du conciliateur, *vous* engagez une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle proposée par le conciliateur ou par nous, *nous* prenons en charge les frais et honoraires que *vous* avez exposés pour cette procédure, dans les limites prévues dans le tableau figurant ci-dessus.

## La subrogation

La partie adverse peut être tenue à *vous* verser des indemnités au titre des dépens ou en application des dispositions de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile ou son équivalent devant les autres juridictions. Le Code des Assurances *nous* permet alors de récupérer ces sommes dans la limite des frais et honoraires que *nous* avons engagés dans votre intérêt. Ce principe de récupération de somme s'appelle subrogation. Néanmoins, si *vous* justifiez de frais restés à votre charge, que *vous* avez payés dans l'intérêt de la procédure, *vous* récupérez ces indemnités en priorité.

## Les limites territoriales

Notre garantie s'applique aux faits et événements survenus dans les pays énumérés ci-après :

France et Départements d'Outre-mer, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Saint-Marin, Vatican, Suède et Suisse.

# Les exclusions générales

## Ce que *nous* ne garantissons pas :

- Les conséquences de la faute de l'étudiant *assuré* si elle est intentionnelle (cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à un *tiers* par des personnes dont l'étudiant *assuré* est civilement responsable),
- Les dommages causés lors de la pratique :
  - de la chasse, y compris la destruction d'animaux nuisibles lorsqu'elle relève du champ d'application de la RC chasse,
  - de toute activité sportive exercée dans des associations, clubs, fédérations qui ont *assuré* leurs adhérents conformément à l'article L321-1 du Code du sport,
  - d'activités ne relevant pas de la vie privée ou de la vie étudiante qu'elles soient :
    - exercées ou non à titre temporaire,
    - exercées à titre lucratif ou syndical,
    - liées à une fonction publique ou d'organisation de manifestations ouvertes au public,
- Les dommages résultant :
  - d'obligations contractuelles réalisées à titre onéreux (à l'exclusion du baby-sitting),
  - de toute activité professionnelle, y compris les *accidents* du travail,
  - de l'accomplissement d'actes médicaux effectués dans le cadre des études de médecine, en tant qu'interne ou remplaçant,
  - de l'organisation et de la participation à toutes épreuves, concours, courses ou compétition, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires nécessitant une autorisation préalable ou soumise à une obligation d'assurance,
  - de l'activité de l'étudiant *assuré* en qualité de tuteur ou curateur familial,
- Les dommages causés par :
  - l'étudiant *assuré* aux biens, objets ou animaux lui appartenant,
  - les équidés ou les animaux non domestiques appartenant ou gardés par l'étudiant *assuré*,
  - les chiens relevant des catégories 1 et 2 au sens de la loi relative aux animaux dangereux (article 211-12 du Code rural),
  - tout voilier de plus de 6 m ou tout bateau à moteur de plus de 6 CV ou tout véhicule nautique à moteur tels que jet ski, jet à bras, scooter et moto des mers,
  - tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance automobile dont l'étudiant *assuré* est propriétaire, gardien ou locataire y compris :
    - les remorques attelées ou non attelées si leur poids est supérieur à 750 kg,
    - les caravanes,
    - tout autre appareil terrestre lorsqu'il est attelé à un véhicule,
    - les appareils de navigation aérienne et engins aériens,
- Les dommages causés aux biens confiés, loués ou empruntés par l'étudiant *assuré*,
- Les dommages causés dans le cadre des stages d'études lorsqu'ils ont pour origine des actes prohibés par la réglementation en vigueur ou exécutés par des personnes non habilitées à les faire.

À ces exclusions générales s'ajoutent les exclusions particulières figurant au niveau de chaque garantie.

# Indemnisation

## Dommmages causés à un tiers

Nous procédons pour le compte du responsable du sinistre au paiement des indemnités dues aux tiers.

**Aucune reconnaissance de responsabilité ou transaction ne doit être réalisée sans notre accord.**

## Dommmages subis par l'étudiant assuré

### Incapacité permanente totale ou partielle

Le taux d'incapacité permanente est :

- déterminé dès que l'état de la victime est consolidé, après examen de notre médecin.

En cas de désaccord sur ses conclusions, vous devez accepter de soumettre le différend à un médecin désigné selon notre choix commun.

En cas de difficulté sur ce choix, la désignation sera faite par le Président du Tribunal de Grande Instance ;

- fixé d'après le « Barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun » Concours médical, édition 2001, de manière définitive sans révision possible et compte tenu des possibilités d'aggravation des séquelles.

Le taux d'incapacité devra être déterminé en France, même si l'accident est survenu hors de ce pays.

Le montant de l'indemnité est égal au capital garanti multiplié par le taux d'incapacité retenu.

Taux d'invalidité retenu	Indemnisation perçue par l'assuré (calcul)
9 %	0 €
11 %	$0,11 \times 20\ 000 = 2\ 200 \text{ €}$
40 %	$0,40 \times 35\ 000 = 14\ 000 \text{ €}$
65 %	$0,65 \times 85\ 000 = 55\ 250 \text{ €}$
85 %	$0,85 \times 200\ 000 = 70\ 000 \text{ €}$

Pour le montant du capital garanti servant au calcul de l'indemnisation, reportez-vous au tableau page 14.

Le montant du capital garanti croît avec l'importance de l'incapacité permanente et est indiqué au tableau des garanties.

La lésion de membres ou d'organes déjà infirmes au moment de l'accident n'est indemnisée que pour la différence entre l'état avant et après cet accident. Il ne doit pas être tenu compte d'un état antérieur d'infirmité pouvant affecter d'autres membres ou organes.

En cas d'incapacités multiples relevant d'un même accident, l'incapacité principale étant évaluée compte tenu des dispositions ci-dessus, les autres incapacités sont estimées successivement d'après la capacité restante, après déduction des précédentes.

L'indemnité est payée dès la date de consolidation, c'est-à-dire le moment à partir duquel l'état de la victime est considéré comme stabilisé, de façon définitive et permanente et qu'il n'est plus possible d'attendre de la poursuite des soins une [amélioration](#).

## Décès

En cas de décès, *nous* versons aux ayants droit de l'étudiant *assuré* le capital indiqué au tableau page 14.

Si l'*accident* entraîne, dans les vingt-quatre mois, le décès de l'étudiant *assuré* et si la victime a déjà bénéficié de l'indemnité pour incapacité permanente, *nous* versons le capital diminué de cette indemnité.

### Ce que *nous* ne garantissons pas

- La participation forfaitaire et la franchise pour les frais relatifs à chaque prestation et produit de santé prévues à l'article L 322-2 du Code de la Sécurité Sociale, appliquée aux personnes majeures au 1er janvier de l'année en cours.

## Versement de l'indemnité

*Nous nous* engageons à verser l'indemnité qui est due dans les trente jours qui suivent l'accord amiable ou une décision judiciaire exécutoire.

Ce délai court à partir du jour où *vous* avez fourni l'ensemble des pièces justificatives nécessaires au paiement.

En cas d'opposition, le délai court à partir du jour où cette opposition est levée.

# Vie des garanties

## Effet, durée et résiliation des garanties

### Quand les garanties prennent-elles effet ?

La prise d'effet des garanties en inclusion n'interviendra qu'à compter du 1<sup>er</sup> octobre de l'année d'adhésion et au plus tôt le lendemain de la réception du bulletin d'adhésion par la Mutuelle, à 0h00.

### Quand les garanties prennent-elles fin ?

Les garanties cessent de produire leurs effets à la date de résiliation ou d'expiration du contrat complémentaire santé LMDE et au plus tard le 30 septembre 2026 pour une adhésion à compter du 1er mai 2025 et le 30 septembre 2027 pour une adhésion à compter du 1er mai 2026.

## Sinistre

### Dans quel délai devez-vous nous déclarer le sinistre ?

Vous devez nous déclarer le sinistre dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les cinq jours ouvrés.

Lorsque le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, vous perdez votre droit à indemnité, si nous établissons que ce retard nous a causé un préjudice.

### Comment et à qui devez-vous déclarer le sinistre ?

• Vous devez déclarer le sinistre, par courrier électronique à l'adresse [sinistrelmde@groupe-satec.com](mailto:sinistrelmde@groupe-satec.com) ou par écrit et de préférence par lettre recommandée, au bureau de notre représentant : Groupe SATEC – Immeuble Le Hub – 4 place du 8 mai 1945 – CS 90168 – 92532 LEVALLOIS PERRET Cedex- Tel : 01.42.80.15.03.- Fax : 01.42.80.59.32 - SAS de Courtage d'Assurances au capital de 36 344 931,66 € indirectement détenu à plus de 10% par AXA France Assurance - RCS Nanterre 784 395 725 Registre des Intermédiaires d'Assurance n° 07000665 - Site orias : <http://www.orias.fr/>

Sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, ACPR, 4 place de Budapest, CS92459, 75436 Paris Cedex 09. En cas de réclamation, vous pouvez contacter votre interlocuteur habituel chez SATEC ou adresser un mail à : [reclamations@groupe-satec.com](mailto:reclamations@groupe-satec.com). TVA Intracommunautaire : SATEC FR 70784395725 . [www.satecassur.com](http://www.satecassur.com)

• Vous devez, à cette occasion, nous préciser :

- la date, les circonstances et les causes connues ou supposées du sinistre ;
  - la nature et si possible le montant approximatif des dommages ;
  - les noms et adresses des personnes lésées ;
  - les références de votre contrat et l'existence éventuelle d'autres contrats couvrant le même risque ;
  - les noms et adresses de l'auteur du sinistre ainsi que ceux des victimes ou des témoins.
- Par la suite, vous devrez nous transmettre tous documents nécessaires à l'expertise ou concernant le sinistre (lettre, convocation, assignation) dès que vous les recevez.

• Vous devez en plus dans le cadre de la garantie individuelle :

- *nous* transmettre le certificat du médecin appelé à donner les premiers soins ;
- *nous* fournir toutes les pièces justificatives des frais de traitement ou d'hospitalisation.

Si *vous* ne respectez pas les obligations prévues ci-avant, *nous* pouvons *vous* réclamer une indemnité correspondant au préjudice que *nous* avons subi.

**Si de mauvaise foi, *vous* faites de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du sinistre, ou employer sciemment comme justifications des moyens frauduleux ou des documents mensongers, *vous* êtes entièrement déchu de tout droit à garantie pour ce sinistre.**

## Direction de l'action en responsabilité

***Vous* ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni transiger sans notre accord.**

### En cas d'action en responsabilité dirigée contre vous

- Devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, *nous* seuls avons la direction de la procédure et la faculté d'exercer les voies de recours dans la limite de notre garantie. Toutefois, lorsque cette dernière est dépassée *vous* avez la faculté de *vous* associer à notre action.
- Devant les juridictions pénales, *nous* *vous* proposons les services d'un avocat pour assumer votre défense. Mais *vous* êtes libre de refuser et d'organiser vous-même votre défense. S'il y a constitution de partie civile, la direction du procès *nous* incombe. Dans ce cas, un seul défenseur est souhaitable mais rien ne s'oppose à ce que *vous* désigniez à vos frais un avocat qui s'associe à la défense.

## Prise en charge des frais de procès

*Nous* prenons en charge les frais de procès et les autres frais de règlement.

Toutefois, lorsque les dommages-intérêts auxquels *vous* êtes condamné sont d'un montant supérieur à celui de la garantie, chacun de *nous* supporte ces frais dans la proportion de l'indemnité à sa charge.

## Dispositions spéciales

Si à la suite d'un manquement à vos obligations, postérieurement au sinistre, *vous* perdez tout droit à indemnité, *nous* indemnisons les personnes envers lesquelles *vous* êtes responsables.

Toutefois, *nous* conservons la possibilité d'agir en remboursement des sommes ainsi payées à votre place.

## Subrogation

*Nous nous* substituons à vous, à concurrence de l'indemnité payée, dans l'exercice de vos droits et actions à l'encontre de tout *tiers* responsable des dommages.

Si par votre fait ces droits et actions ne peuvent plus être exercés, notre garantie cesse de *vous* être acquise pour la partie non récupérable.

Cependant, *nous* ne pouvons exercer aucun recours contre vos enfants, descendants, ascendants, alliés en ligne directe et généralement toutes personnes vivant habituellement chez vous, sauf cas de malveillance commise par l'une de ces personnes.

## Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un *contrat* d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un *contrat* d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'*assureur* en a eu connaissance.
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'*assuré* contre l'*assureur* a pour cause le recours d'un *tiers*, le délai de la prescription ne court que du jour où ce *tiers* a exercé une action en justice contre l'*assuré* ou a été indemnisé par ce dernier.

3. la prescription est portée à dix ans dans les *contrats* d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les *contrats* d'assurance contre les *accidents* atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayant-droits de l'*assuré* décédé.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'*assureur* du droit à garantie de l'*assuré*, ou toute reconnaissance de dette de l'*assuré* envers l'*assureur*.

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - l'*assureur* à l'*assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - l'*assuré* à l'*assureur* en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au *contrat* d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## En cas de réclamation

Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours au processus de la médiation.

### Comment adresser votre réclamation ?

Dans tous les cas *Vous* devez formaliser par écrit votre réclamation afin que *nous* puissions répondre au mieux à votre insatisfaction, et l'adresser à votre interlocuteur habituel la Mutuelle via votre espace personnel MyLMDE ou par email à [contact-lmde@meservices.fr](mailto:contact-lmde@meservices.fr). ou au service clients avec lequel *vous* êtes en relation

Ou-, à tout moment au service Réclamations de l'*assureur* à l'adresse suivante :

Direction Relations Clientèle à l'adresse suivante : AXA France – Direction des partenariats IARD – Service Réclamations - 313 Terrasse de L'Arche – 92727 NANTERRE CEDEX

### Nos engagements

Un accusé de réception *vous* sera adressé dans un délai maximum de dix jours. Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée *vous* sera adressée dans un délai maximum de soixante-jours.

La saisine du médiateur

*Vous* pouvez saisir le Médiateur de l'assurance :

- soit à réception de notre réponse argumentée si elle ne *vous* donne pas satisfaction,
- soit, en l'absence de réponse de notre part, deux mois après votre première réclamation écrite,
- et en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de votre première réclamation écrite.

Cette saisine peut se faire :

- par voie électronique sur le site [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)
- ou par courrier, à l'adresse suivante : Le médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

L'intervention du Médiateur est gratuite.

Le Médiateur formulera une proposition de solution dans un délai de 3 mois à réception de votre dossier complet.

Les deux parties, vous-même et l'Assureur, restent libres de suivre ou non la proposition du Médiateur.

*Vous* conservez à tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.

## Limites de garanties et franchise

<b>Garantie Responsabilité civile de l'étudiant en cas de dommages causés aux tiers <sup>(1)</sup></b>	
<i>Dommages corporels</i>	20 000 000 €
Dommages matériels et immatériels consécutifs	1 500 000 € dont 300 000 pour les <i>dommages immatériels</i> 300 000 € pour les dommages matériels et immatériels consécutifs causés aux biens confiés lors de stages d'études rémunérés ou non
Franchise	150 € par sinistre en cas de dommages matériels et immatériels consécutifs
<b>Garantie des <i>dommages corporels</i> causés à l'étudiant</b>	
<i>Incapacité permanente</i> (le taux d'invalidité s'applique sur ces montants) <sup>(2)</sup>	
– jusqu'à 9 %	néant
– de 10 % à 29 %	20 000 €
– de 30 % à 59 %	35 000 €
– de 60 % à 79 %	85 000 €
– de 80 % à 100 %	200 000 €
Décès	4 000 €
<b>Défense et recours</b>	
Défense et recours	15 000 €

(1) Dans tous les cas, la garantie Responsabilité civile est limitée à 20 000 000 € tous dommages confondus, sauf lorsque le présent tableau indique un plafond de garantie inférieur.

(2) Le montant de l'indemnité est égal au capital garanti multiplié par le taux d'incapacité retenu, reportez-vous page 9 pour un exemple de calcul.

## Données à caractère personnel

Dans le cadre de votre relation avec une société du groupe AXA pour un *contrat* d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci.

Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour

l'analyse de tout ou partie des données *vous* concernant collectées au sein du groupe AXA, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées).

Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre *contrat*, ce à quoi *vous* consentez en le signant.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe AXA, intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités (comme AXA Banque) qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise du groupe AXA de protection des données (BCR). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle *vous* avez signé votre *contrat*.

Lors de la souscription de votre *contrat*, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du *contrat* souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

*Nous* sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. *Nous* pourrions ainsi *vous* solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si *vous nous* avez écrit un courrier électronique).

*Vous* pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou *vous* opposer à leur traitement. Si *vous* avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, *vous* pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre *contrat*.

*Vous* pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email (service.informationclient@axa.fr) ou par courrier (AXA France - Service Information Client - 313 Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre cedex). En cas de réclamation, *vous* pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez [www.axa.fr/donnees-personnelles.html](http://www.axa.fr/donnees-personnelles.html)

# Lexique

## Accident

Toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, à la condition qu'elle ne soit pas provoquée intentionnellement par l'*assuré*.

## Assuré ou Vous

L'étudiant résidant en France Métropolitaine ou dans les Départements d'Outre-Mer adhérent aux garanties LMDE citées en préambule qui est nommément désigné sur l'attestation remise par la Mutuelle, et lui seul.

## Assureur ou Nous

AXA France IARD, Société Anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 214 799 030 € immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 722 057 460, AXA Assurances IARD Mutuelle, Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers – Siren 775699309 – Sièges sociaux : 313, Terrasses de l'arche 93727 Nanterre Cedex, entreprises régies par le Code des Assurances

## Collatéraux

Personnes issues d'un auteur commun mais sans lien de descendance directe (frère, sœur, oncle, tante, neveu, cousin ...).

## Contrat

Le contrat collectif passé entre l'*Assureur* et la Mutuelle pour le compte des adhérents aux garanties LMDE citées en préambule.

## Dommmages corporels

Toute atteinte à l'intégrité physique des personnes.

## Dommmages immatériels

Tout préjudice consécutif à un dommage corporel ou matériel garanti.

## Dommmages matériels

Toute détérioration d'un bien, toute atteinte physique à un animal.

## Incapacité permanente

Réduction permanente des capacités physiques ou mentales de l'étudiant *assuré*.

## Tiers

Toute personne autre que :

- l'*assuré* et son conjoint,
- leurs ascendants, descendants et leur conjoint
- leurs *collatéraux* et leur conjoint pour les seuls dommages matériels qu'ils peuvent subir
- l'entourage de l'*assuré* à savoir toutes les personnes vivant en permanence au foyer de l'*assuré*

- les personnes dont l'*assuré* ou son conjoint a la tutelle ou la curatelle.

# Annexe

## Fiche relative au fonctionnement des garanties « Responsabilité civile » dans le temps

Annexe de l'article A. 112 du Code des assurances.

### Avertissement

La présente fiche d'information *vous* est délivrée en application de l'article L 112-2 du Code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de Responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les *contrats* souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les *contrats* souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

### En comprendre les termes

#### Fait dommageable

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

#### Réclamation

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'*assuré* ou à l'assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

#### Période de validité de la garantie

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de résiliation ou d'expiration.

#### Période subséquente

Période se situant après la date de résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le *contrat*. Elle ne peut être inférieure à 5 ans.

Si votre *contrat* garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-vous au I ci-après. Sinon, reportez-vous I et au II ci-après.

### I – Le *contrat* garantit votre Responsabilité Civile Vie Privée

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable. L'*assureur* apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le *contrat* est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'*assureur* dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

## II – Le *contrat* garantit la Responsabilité Civile du fait d'une Activité Professionnelle

Le *contrat* d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le « fait dommageable » ou si elle l'est par « la réclamation ». Lorsque le *contrat* contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre Responsabilité civile « Vie Privée », ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I). Certains *contrats*, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

### 1 - Comment fonctionne le mode de déclenchement « par le fait dommageable » ?

L'*assureur* apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le *contrat* est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de sinistre doit être adressée à l'*assureur* dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

### 2 - Comment fonctionne le mode de déclenchement « par la réclamation » ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'*assureur* n'est pas due si l'*assuré* avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

**2.1 Premier cas : la réclamation du tiers est adressée à l'*assuré* ou à l'*assureur* pendant la période de validité de la garantie souscrite.**

L'*assureur* apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

**2.2 Second cas : la réclamation est adressée à l'*assuré* ou à l'*assureur* pendant la période subséquente.**

**Cas 2.2.1 :** l'*assuré* n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque. L'*assureur* apporte sa garantie.

**Cas 2.2.2 :** l'*assuré* a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel *assureur* couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'*assuré* avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'*assuré* ou à son *assureur* avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année

précédant la date de sa résiliation ou de son expiration.

---

## **ANNEXE 14 : NOTICE D'INFORMATION RELATIVE A LA GARANTIE TELECONSULTATION**

Cette notice d'information est établie conformément à l'article L.141-4 du Code des assurances. Elle définit les garanties et leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de sinistre.

Ces garanties ont été définies au titre du *contrat* collectif (ci-après « le *contrat* ») passé conformément à l'article L.221-3 du Code de la mutualité, entre AXA France Vie, Société anonyme régie par le Code des Assurances au capital de 487 725 073,50 € immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 310 499 959, dont le siège social est sis 313 Terrasse de l'Arche, 92727 Nanterre, Entreprise régie par le Code des Assurances et soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution, 61 Rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09, et INTERIALE (ci-après « la Mutuelle »), mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité, SIREN n° 775 685 365, dont le siège social est sis 32 Rue Blanche, 75009 Paris, pour le compte de ses membres ayant adhéré aux formules de garanties du règlement mutualiste LMDE « MINI LMDE » ou « VITALITE LMDE » ou « ESSENTIELLE LMDE » ou « ZEN LMDE » ou « ESSENTIELLE LMDE Régime local » ou « ZEN LMDE Régime local » ou aux packs de garanties suivants : « MINI LMDE ET ASSURANCE DE L'ETUDIANT », « MINI LMDE ET PLUS LMDE », « MINI LMDE ET PLUS ETUDIANT », « VITALITE LMDE ET PLUS ETUDIANT », « VITALITE LMDE ET PLUS LMDE », « VITALITE LMDE ET ASSURANCE DE L'ETUDIANT », « ESSENTIELLE LMDE ET PLUS ETUDIANT », « ESSENTIELLE LMDE ET PLUS LMDE », « ESSENTIELLE LMDE ET ASSURANCE DE L'ETUDIANT », « ZEN LMDE ET PLUS LMDE », « ZEN LMDE ET PLUS ETUDIANT » et « ZEN LMDE ET ASSURANCE DE L'ETUDIANT » « ESSENTIELLE LMDE ET ASSURANCE DE L'ETUDIANT Régime local », « ZEN LMDE ET ASSURANCE DE L'ETUDIANT Régime local » et qui sont nommément désignés sur la carte de *tiers* payant remise par la Mutuelle.

Les présentes garanties sont régies par le Code des assurances et le droit français.  
L'autorité chargée du contrôle de l'*assureur* est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), située 4 place de Budapest – 75436 Paris

### **Préambule**

La « Téléconsultation » est une garantie de consultation médicale à distance dont la mise en œuvre est confiée à AXA Assistance (6 rue André Gide -92320 Châtillon, - 311 338 339 RCS Nanterre). La garantie est accessoire au *contrat* santé.

Cette activité d'AXA Assistance est officiellement enregistrée, conformément au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télé médecine.

### **Article 1. Définitions**

Equipe Médicale ou Equipe de Médecins : Médecin ou Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat (IDE) salariés d'AXA Assistance

Médecin : Médecin généraliste

Téléconsultation : consultation médicale par téléphone

### **Article 2. Durée des garanties**

Sauf exception, la prise d'effet de cette garantie, en inclusion, interviendra à la date de prise d'effet de l'adhésion et au plus tôt le lendemain de la réception du bulletin d'adhésion par la Mutuelle, à 0h00.

La garantie cesse de produire ses effets à la date de résiliation de l'adhésion à un des *contrats* mentionnés en introduction de la présente notice ou en cas de résiliation du *contrat* entre la Mutuelle et AXA France Vie, et au plus tard le 30 septembre de l'année suivante.

### **Article 3. Objet**

La présente annexe a pour objet de définir les conditions et modalités de mise en œuvre de la téléconsultation pour les *Assurés* du présent *contrat*.

La téléconsultation est accessible par le biais de la plateforme téléphonique d'AXA Assistance composée d'Infirmier(e)s Diplômé(e)s d'Etat (IDE) et de Médecins inscrits au Conseil de l'Ordre des Médecins. Les IDE et les Médecins sont soumis au secret médical.

#### **Article 4 : Mise en œuvre de la garantie**

AXA assistance répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, aux appels téléphoniques qu'elle réceptionne. Les réponses apportées, fonction de votre besoin, peuvent être de trois types :

- Téléconsultation
- Information générale de santé
- Orientation

##### **Téléconsultation**

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant et en dehors de toute urgence, l'*assuré* peut contacter les services d'AXA Assistance, afin de bénéficier d'une Téléconsultation. L'équipe de Médecins est joignable 24h/24 et 7j/7, au **01 55 92 25 45** pour lui délivrer une Téléconsultation dans le respect des dispositions légales concernant le secret médical.

Un(e) infirmier(e) diplômé(e) d'état (IDE) réceptionnera son appel. Après l'avoir informé des modalités de fourniture de la Téléconsultation et avoir recueilli son consentement, l'IDE enregistrera sa demande et le mettra en relation avec un Médecin d'AXA Assistance qui procédera à la Téléconsultation.

A l'issue de la Téléconsultation, le Médecin d'AXA Assistance lui apportera une réponse médicale adaptée à sa situation pathologique. Cette réponse pourra prendre la forme suivante :

- Conseil
- Orientation vers votre médecin traitant
- Orientation vers un des seuls spécialistes suivants, dans le respect du parcours de soins :
  - un gynécologue ;
  - un ophtalmologue ;
  - un psychiatre ou un neuropsychiatre si l'*assuré* a entre 16 et 25 ans ;
  - un stomatologue ;
- Prescription écrite médicamenteuse
- Prescription écrite d'examens complémentaires

Le Médecin d'AXA Assistance est seul décisionnaire de la suite à donner à l'issue de la Téléconsultation. Dans le cas où L'Equipe Médicale d'AXA Assistance identifierait une urgence médicale, l'*assuré* sera réorienté immédiatement vers les services d'urgence.

Suite à la Téléconsultation et avec son autorisation, un compte-rendu de consultation pourra être adressé à son médecin traitant, si le Médecin d'AXA Assistance estime qu'il y a un intérêt médical à cette transmission.

Attention : Dans certains cas, un examen physique peut être nécessaire pour établir un diagnostic. Le cas échéant, le médecin d'AXA Assistance le réorientera vers son médecin traitant.

Cette garantie est limitée, par *Assuré*, à 12 téléconsultations entre le 1<sup>er</sup> octobre de l'année d'assurance considérée et le 30 septembre de l'année suivante.

##### **Information**

A la demande de l'*assuré*, l'Equipe Médicale d'AXA Assistance peut communiquer des informations, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, Elle donne tout renseignement d'ordre général.

L'intervention de l'Equipe Médicale d'AXA Assistance se limite à donner des informations objectives. L'objet de la Téléconsultation n'est en aucun cas de favoriser une automédication.

##### **Orientation**

A la demande de l'*assuré*, l'Equipe Médicale d'AXA Assistance peut l'aider à exercer son libre choix en lui conseillant une sélection de médecins spécialistes et/ou d'établissements de santé, dans le respect du parcours de soins.

#### **Article 5 : Responsabilité**

##### **Responsabilité d'AXA Assistance**

Les obligations souscrites par AXA Assistance pour la mise en œuvre de la téléconsultation aux termes des présentes sont constitutives d'obligations de moyens.

Dans ce cadre, AXA Assistance ne saurait notamment être tenu pour responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :

- de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques.
- de modifications de la situation de l'Assuré et notamment de son état de santé qui ne leur auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation,
- d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

## Responsabilité de l'assuré

L'assuré est responsable de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements demandés lors de la Téléconsultation pour permettre à AXA Assistance d'assurer dans de bonnes conditions ses engagements.

## Article 6 : Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Assistance pour la gestion et l'exécution du présent Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet. Ainsi, dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fin ;
- Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services d'AXA Assistance, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;
- Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;
- Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;
- Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Assistance et autres communications relatives au service clients.
- Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

AXA Assistance est soumise aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, AXA Assistance met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

Délégué à la Protection des données

AXA Assistance  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon  
Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera son consentement. L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement. En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Assistance utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

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

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

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

## **Article 7 : Réclamation et différends**

### **Traitement des réclamations**

En cas de réclamation dans le cadre du *Contrat*, le Client ou les Bénéficiaires peuvent s'adresser, **sous pli confidentiel**, à :

AXA Assistance  
**Direction Médicale**  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

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

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

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :  
[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

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

### **Différends**

Tous les litiges auxquels la présente annexe pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, ses conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

## **Article 8 : Exclusions**

Sont exclus de la Téléconsultation :

- les Téléconsultations lorsque l'Equipe Médicale d'AXA Assistance identifie une urgence médicale
- les demandes de Téléconsultations avec un médecin autre qu'un Médecin généraliste
- les prescriptions pour un renouvellement de traitement dans le cas de pathologies chroniques
- les prescriptions d'arrêt de travail

- les certificats médicaux.