



---

**CONDITIONS GENERALES VALANT NOTICE D'INFORMATION**

**CFE CAISSE DES FRANCAIS ETRANGER ASSISTANCE MONDIALE HORS TIERS PAYANT 0803949**

**INDIVIDUELS 080394901 & FAMILLES 080394902**

---

## Article 1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les termes et les conditions de mise en application par l'Assisteur des garanties d'assistance/assurance accordées aux bénéficiaires de la présente Convention dans les limites et conditions définies ci-après.

Votre contrat est composé des éléments suivants :

- La présente Convention d'assistance référencée INDIVIDUELS 080392803 & FAMILLES 080392804
- Votre Bulletin d'Adhésion ;

## Article 2. Définitions

AXA Assistance / l'Assisteur	Inter Partner Assistance, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique sous le n° de code 0487, immatriculée au registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro BCE : 0415.591.055, dont le siège social est situé Avenue Louise 166 BP 1 – 1050-BRUXELLES – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide - 92320 CHATILLON
Adhérent	Personne physique ayant une affiliation valide auprès de la Caisse des Français de l'Etranger, et ayant signé le Bulletin d'adhésion
Souscripteur	La Caisse des Français de l'étranger, « CFE »  160, Rue des Meuniers,  CS 70238 – 77052 Melun Cedex,  77 950 Rubelles
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.
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.
Assuré et/ ou Bénéficiaire et / ou Vous	Sont Bénéficiaires : <ul style="list-style-type: none"><li>• Tout Adhérent à la présente Convention, âgée de moins</li></ul>

de 30 ans qui souhaite s'expatrier ou qui l'est déjà

- Son conjoint de droit ou de fait, ses enfants célibataires âgés de moins de 25 ans et à charge fiscale résidant à l'étranger avec lui si l'option « Extension des bénéficiaires à la Famille » a été sélectionnée. Ces derniers sont garantis qu'ils se déplacent ensemble ou séparément.

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.
Bulletin d'Adhésion	Ecrit formalisant Votre adhésion à la Convention
Contrat	Contrat d'assurance collectif conclu entre le Souscripteur et l'Assisteuse, support des Adhésions
Convention	Convention d'assistance référencée INDIVIDUELS 080392803 & FAMILLES 0803928041
Déplacements garantis	Sont garantis tous les séjours, à l'étranger, d'une durée supérieure à 6 mois consécutifs.
Domicile	Le lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire avant son départ en expatriation/détachement.  Il est situé en France.
Equipe médicale	Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur de l'Assisteuse.
Etranger	Tous pays en dehors du pays où se trouve le domicile du Bénéficiaire.
Faits générateurs	Les garanties d'assistance aux personnes s'appliquent en cas de maladie, accident corporel, décès.
Force majeure	Evénement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son des obligations par le débiteur
France	France métropolitaine, les Principautés d'Andorre et de Monaco ainsi que les Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM).
Franchise	Somme qui dans tous les cas reste à votre charge
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.

Maladie

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

### **Article 3. Zone de couverture**

Les garanties d'assistance/assurance s'exercent dans le monde **entier à l'exception** :

- **des pays en zones de guerre ou sous embargo**, tel que stipulé à l'article 7.2 ;
- **de l'Iran, de la Corée du Nord, la Syrie, la Crimée - Sébastopol, Cuba et le Soudan**

Sont également **exclus les résidents** :

- **des pays couverts par le tiers payant** (Birmanie, Laos, Cambodge, Vietnam, Malaisie, Philippines, Indonésie, Thaïlande, Brunei, Sénégal, Mali, Burkina Fasso, Niger, Côte d'Ivoire, Benin, Guinée Bissau, Togo, Cameroun, Centrafrique, Congo, Gabon, Guinée équatoriale, Tchad, Maroc, Tunisie, Mauritanie, Ile Maurice, Madagascar, Egypte, Liban, Jordanie),

### **Article 4. Garanties d'assistance aux personnes**

#### 4.1. Orientation vers le réseau médical

Le réseau de soins est constitué de structures médicales et hospitalières à l'étranger référencées par AXA Assistance sur des critères de compétences techniques et humaines propres à chaque pays.

Le bénéficiaire dont l'état nécessite des actes et examens de laboratoire, des soins médicaux et traitements ambulatoires ou une hospitalisation dans son pays de résidence à l'étranger, doit contacter AXA Assistance par téléphone directement ou par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom.

L'équipe médicale d'AXA Assistance l'orientera vers la structure adaptée à sa situation et à sa pathologie.

Le cas échéant, l'équipe médicale d'AXA Assistance recherchera une place dans la structure hospitalière retenue en accord avec le bénéficiaire et dans la mesure des disponibilités.

#### 4.2. Rapatriement médical

En cas d'Atteinte corporelle grave, les médecins de l'Assisteur 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'Equipe médicale de l'Assisteur recommande le rapatriement du Bénéficiaire, l'Assisteur organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son Equipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit le centre hospitalier le mieux adapté ;
- soit le centre hospitalier le plus proche du domicile dans le pays de Domicile ou d'expatriation/détachement;
- soit le domicile dans le pays de Domicile ou d'expatriation/détachement.

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

**Tout refus de la solution proposée par l'Equipe médicale de l'Assisteur conduit à une déchéance de garantie.**

L'Assisteur peut demander au Bénéficiaire d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être utilisé ou modifié. Dans le cas contraire, lorsque le service d'assistance a pris en charge son retour, le Bénéficiaire est tenu de transmettre à l'Assisteur son titre de transport original non utilisé et/ ou le montant qui lui sera remboursé par tout organisme habilité.

#### 4.3. Rapatriement en cas de décès

L'Assisteur 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 en accord avec la famille du défunt.

L'Assisteur 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 2 300 EUR.**

**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 de l'Assisteur.**

#### 4.4. Exclusions médicales

**Outre les exclusions communes à toutes les garanties (Article 7), sont également exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur au titre des garanties stipulées ci-dessus, 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 et / ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son séjour ;**
- **les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et / ou nécessitant des soins ultérieurs programmés ;**
- **les maladies et/ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois avant la date de demande d'assistance ;**
- **les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement ;**
- **les interruptions volontaires de grossesse ;**
- **la chirurgie esthétique ;**
- **les tentatives de suicide et leurs conséquences ;**
- **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement ;**
- **les conséquences du défaut, de l'impossibilité et/ou des suites de vaccination et/ou de traitement nécessité et/ou imposé par un déplacement ou un voyage ;**
- **les transports répétitifs nécessités par l'état de santé du bénéficiaire.**

## **Article 5. Service de conseil médical à distance**

### 5.1. Objet de la garantie

L'Equipe médicale d'AXA Assistance est à votre écoute 24h/24 :

- Avant votre voyage, pour vous communiquer des informations médicales générales (vaccination, préparation du voyage et de votre trousse à pharmacie...)
- Pendant votre voyage,
  - pour vous conseiller sur la conduite à adopter en fonction de votre état de santé
  - Vous orienter si besoin vers un établissement médical ou un professionnel de santé local, agréé par le réseau médical international AXA Assistance.
  - Vous aider à l'interprétation et à la compréhension des éventuelles prescriptions médicales qui vous auront été faites sur place.

Ce service est délivré exclusivement par téléphone, 24h/24 et 7j/7 au numéro ci-dessous :

01 55 92 18 82

## 5.2. Conditions de mise en œuvre

**L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique ou de traiter une urgence médicale.**

Si tel est le besoin, vous devez contacter les services locaux de secours d'urgence ou un professionnel de santé sur place.

L'Equipe médicale d'AXA Assistance s'interdit tout diagnostic et prescription médicale.

Les informations échangées dans le cadre de ce service de conseil médical à distance sont strictement confidentielles et soumises au secret médical.

### **Article 6. Exclusions communes à toutes les garanties**

**Outre les exclusions spécifiques à chacune des garanties de la présente Convention, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, tout dommage, accident, ainsi que leurs conséquences résultant :**

- **de l'usage abusif d'alcool, de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement,**
- **d'un acte volontaire ou provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire,**
- **d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,**
- **de la participation en tant qu'amateur et/ ou concurrent à un sport de compétition,**
- **de la pratique à titre professionnel de tout sport,**
- **de la participation en tant qu'amateur et concurrent à un sport de compétition 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,**
- **de la pratique, à titre d'amateur des sports aériens, de défense ou de combat,**
- **du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,**
- **des dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir,**
- **d'effets nucléaires radioactifs,**
- **de la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à la guerre civile ou étrangère, à des émeutes, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires,**

- de catastrophes naturelles telles que tempêtes, tremblements de terre, éruption volcanique, raz de marée ou autres cataclysmes.

**Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :**

- 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,
- les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel,
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental,
- Les frais de repas autres que le petit déjeuner, ainsi que les frais de téléphone et de bar en cas d'hébergement pris en charge par l'Assisteur
- Les frais de loisir et confort personnel, non nécessité par l'état médical du Bénéficiaire,
- Les frais de transports primaires, c'est-à-dire les transports sanitaires d'urgence relevant d'une organisation décidée par la puissance publique locale
- L'assistance liée au changement de sexe, à la stérilisation, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles
- L'assistance en lien avec les soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques en dehors de toute intervention à la suite de blessure, malformation ou lésion liées à des maladies,
- Les conséquences d'infractions à la législation locale en vigueur
- Les frais engagés par le Bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable de l'Assisteur, sauf cas de force majeure
- L'achat et/ ou la location d'appareils de climatisation, d'humidificateurs, d'appareils à aérosol et des appareils pour exercices physiques
- Les dépenses occasionnées par les proches ou les membres de la famille du Bénéficiaire pendant sa période d'Hospitalisation
- Les rapatriements en rapport avec un état antérieur ayant justifié un premier rapatriement organisé par l'Assisteur
- Les frais résultants de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française
- Les cures, les frais de séjour en maison de repos, et en centres de rééducation ou maisons de convalescence
- Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie ;

- **Les déplacements itératifs (soins spécifiques ou consultations) nécessaires dans les suites d'une hospitalisation ou d'un transport en urgence ayant fait l'objet d'une surveillance médicale ou organisés par l'Assisteur ;**
- **Les frais liés à des accidents résultant de la pratique d'un sport à titre professionnel, de la pratique ou de la participation en amateur à une course, une compétition, un concours, un rallye ou des essais nécessitant l'utilisation d'un engin terrestre, aérien, ou aquatique à moteur**
- **Les frais liés à des accidents résultant de l'utilisation en tant que pilote ou passager d'un ULM, deltaplane, aile volante, parachute ou parapente, kitesurf, canyoning, plongée**
- **Les frais liés à des accidents résultant de la pratique de sports de glisse, de montagne, de lac ou de pleine mer (ski, patinage, escalade, voile, trail, alpinisme, ...)**
- **Les frais nés de la participation du bénéficiaire à des rixes (sauf cas de légitime défense), des crimes, des paris de toute nature**

**Par ailleurs, sont exclues de la présente Convention :**

- **toute personne dite «établie à l'étranger» sans contrat d'expatriation, sans statut d'étudiant.**
- **toute personne âgée de plus de 70 ans.**
- **les professions suivantes :**
  - **pilote d'aéronefs ou personnel navigant,**
  - **travailleur sur plateformes pétrolières ou gazières,**
  - **marins, mineurs, plongeurs professionnels,**
  - **humanitaires.**

## **Article 7. Responsabilité**

### 7.1. Responsabilité d'AXA Assistance

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens. AXA Assistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues ci-dessus.

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 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.

## 7.2. Exonération de responsabilité

Pour autant AXA Assistance ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des prestations causés par un cas de Force majeure rendant impossible l'exécution des engagements contractuels.

AXA Assistance ne sera pas tenue de fournir une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre du présent contrat dans le cas où la fourniture d'une telle couverture, le règlement d'un tel sinistre ou la fourniture d'un tel service exposerait AXA Assistance à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou en vertu des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique

## **Article 8. Que faire en cas de sinistre ?**

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat, vous devez contacter immédiatement AXA Assistance au 01 55 92 18 82, 24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais.

**Toute intervention effectuée au titre de tout ou partie des garanties prévues à la Convention sans l'accord préalable de l'Assisteur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement**

**Toute inexactitude, omission ou réticence, si elle est intentionnelle, dans vos réponses ou déclarations peut être sanctionnée par la nullité du contrat (Art. L. 113.8 du Code),**

**Toute inexactitude, omission ou réticence, si elle est non - intentionnelle, dans vos réponses ou déclarations peut être sanctionnée dans le cas contraire :**

- **avant tout sinistre : par l'augmentation de la cotisation ou la résiliation du contrat,**
- **après sinistre : par la réduction proportionnelle de l'indemnité (Art. L. 113.9 du Code).**

## **Article 9. Cotisation**

### 9.1. Modalités de paiement de la Cotisation

L'Adhérent est redevable auprès du Souscripteur de la Cotisation, dont le montant est stipulé au sein de votre Bulletin d'adhésion.

Cette cotisation est réglée trimestriellement soit par prélèvement SEPA, soit par carte bancaire, soit par virement bancaire soit par chèque.

**En cas de défaut de paiement de la cotisation ou d'une fraction de la cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, le Souscripteur enverra une relance à l'Adhérent par lettre recommandée. Si dans les 30 jours qui suivent son envoi, la(les) cotisation(s) ou la(les)**

**fraction(s) de cotisation due n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la cotisation n'est toujours pas réglée dans les 10 jours qui suivent la date de suspension des garanties, AXA Assistance pourra résilier le Contrat.**

## 9.2. Modification de la Cotisation

Le Souscripteur s'engage à informer l'Adhérent d'une modification de la prime dans les deux (2) mois qui précèdent la date d'échéance de l'Adhésion.

L'Adhérent peut refuser cette modification et résilier son adhésion en adressant une lettre simple au Souscripteur à l'adresse suivante :

**160 RUE DES MEUNIERES**

**CS 70238 RUBELLES**

**77052 MELUN CEDEX**

## **Article 10. Vie du contrat**

### **10.1. Faculté de renonciation**

#### **i) En cas de démarchage**

Conformément à l'article L.112-9 du Code des assurances, « toute personne physique qui l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

La date de conclusion du contrat est définie à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**~~12-2.~~

Modèle de lettre à adresser à [Nom de l'intermédiaire] (Adresse postale) ou par email (adresse mail) : « Je soussigné(e) (M./Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à ma souscription n°XXXX. Le (date), signature ».

AXA Assistance rembourse, à l'Adhérent, l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. A compter de l'envoi de cette lettre – le cachet de la Poste faisant foi – la souscription et les garanties prennent fin.

#### **ii) En cas de vente à distance**

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, l'Adhérent peut renoncer au Contrat en notifiant sa décision au Souscripteur au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter la date d'Adhésion précisée sur le Bulletin d'Adhésion. L'Adhérent peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation, ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que l'Adhérent transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renonciation.

En cas de renonciation de sa part, AXA Assistance remboursera, à l'Adhérent toutes les primes reçues de sa part sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où AXA Assistance est informé de sa décision de renonciation. AXA Assistance procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

L'exemple de formulaire de renonciation est à renvoyer soit par lettre à l'adresse postale :

160 RUE DES MEUNIER

CS 70238 RUBELLES

77052 MELUN CEDEX

Exemple de formulaire :

*Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au contrat.*

#### FORMULAIRE DE RENONCIATION

Formulaire à nous renvoyer soit par lettre à l'adresse postale : [Nom de l'intermédiaire] (adresse postale) ou par email (adresse mail).

A l'attention du Service XXXXX de [Nom de l'intermédiaire].

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat [Nom du Contrat], dont le N ° de souscription est le (XXXXXXXXXXXXXXXXX).

Nom du souscripteur                      Prénom du Souscripteur

Date      Signature du souscripteur

### **10.2. Prise d'effet des garanties et durée des garanties**

Les garanties d'assistance sont acquises pendant toute la durée de la présente Convention à tout Adhérent.

Les garanties sont acquises aux Assurés pour une durée d'un an à compter de la date d'effet stipulée au sein du Bulletin d'Adhésion. Sauf résiliation de la Convention, ou de l'Adhésion, pour quelque cause que ce soit, l'Adhésion est tacitement renouvelée pour une durée d'un à compter de l'échéance.

### **10.3. Modification de la Convention**

Des modifications à la Convention peuvent être apportées par le Souscripteur conformément aux stipulations du Contrat. Celles – ci vous seront communiquées par le Souscripteur, et opposables dans les deux (2) mois qui précèdent la date d'échéance de votre Adhésion. L'Adhérent peut refuser cette modification et résilier son adhésion en adressant une lettre simple au Souscripteur à l'adresse précisée en préambule de cette Convention.

#### **10.4. Cessation des garanties et résiliation**

Les garanties cessent dans les cas suivants :

A l'initiative de l'Assisteur et / ou du Souscripteur :

- En cas de résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit ;
- En cas de résiliation de votre adhésion à l'échéance dans les conditions de l'article L. 113 – 12 du Code des assurances
- En cas de non-paiement de votre cotisation dans les conditions stipulées au sein de l'article 10 des présentes ;

A l'initiative de l'Adhérent :

- En cas de résiliation de votre adhésion à l'échéance dans les conditions de l'article L. 113 – 12 du Code des assurances ;
- En cas de refus d'une augmentation de tarif dans les conditions stipulées à l'article 10 des présentes ;
- En cas de décès de l'Adhérent, à la date du décès de celui-ci ;
- En cas de survenance d'un des événements énumérés au sein de l'article L.113 – 16 du code des assurances ;

### **Article 11. Dispositions générales**

#### **11.1. Subrogation dans les droits et actions du Bénéficiaires**

AXA Assistance est subrogée dans les droits et actions du Bénéficiaire contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention et/ou son indemnisation, à concurrence des frais engagés et/ou des indemnités réglées en exécution du Contrat.

#### **11.3. 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 souscription, la passation, 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 :

- a) Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans la présente Notice. En utilisant les services d'AXA Assistance, l'Assuré consent à ce qu'AXA Assistance utilise ses données à cette fins ;
- b) 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 ;
- c) 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 ;
- d) 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 ;
- e) Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ; et
- f) 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.
- g) 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 soumis 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](mailto: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 solliciter 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](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

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

#### **11.4. Prescription**

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive 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 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.

La prescription est portée à dix (10) ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants-droit 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 visée ci-après :

- 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 ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la Convention ou de la force majeure

La prescription est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par 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 des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### **11.5. Réclamation et Médiation**

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et/ou les Bénéficiaires s'adresse(nt) en priorité à leur interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, le Souscripteur et/ou les Assurés peut/peuvent adresser leur réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Assistance - Service Gestion Relation Clientèle

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » : [www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact).

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.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, le Souscripteur et/ou les Assurés peut/peuvent 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 à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : [www.mediation-assurance.org/medias/mediationassurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediationassurance/Charte_V2.pdf)

Ces dispositions n'empêchent pas l'Assuré d'utiliser toute autre voie d'action légale.

Vous avez également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### **11.6. Cumul d'assurances**

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

### **11.7. Autorité de contrôle**

Inter Partner Assistance (AXA Assistance) est soumise en qualité d'entreprise d'assurance de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 – 1000 Bruxelles – Belgique - TVA BE 0203.201.340 – RPM Bruxelles – ( [www.bnb.be](http://www.bnb.be)).

La succursale française d'IPA est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

### **11.8. Compétence juridictionnelle et droit applicable**

La présente Convention est soumise au droit français.

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

### **11.9. Convention de preuve**

Il est précisé que, par dérogation à l'Article 1342-8 du Code civil, les informations sous forme électronique conservés par l'Assureur seront opposables à l'Adhérent et pourront être admis comme preuves du consentement de l'Adhérent relatif tant à l'adhésion au qu'au contenu de cette adhésion.





## **Document d'information et de recueil des exigences et besoins préalable à la souscription d'un produit d'assurance**

**Ce document est établi en application des articles L521-2, L521-4, R521-1 et R521-4 du Code des assurances)**

Ce document nous permet de vous proposer un contrat qui est cohérent avec vos exigences et vos besoins et de vous préciser les raisons qui motivent ce conseil avant la souscription de votre contrat, en application des articles L.521-3 et L.521-4 du Code des assurances.

### **1. INFORMATIONS RELATIVES AU DISTRIBUTEUR**

INTER PARTNER ASSISTANCE [ci après Axa Partners] société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon

Axa Partners ne perçoit aucune rémunération au titre de la distribution de produit d'assurance.

### **2. INFORMATIONS COMMUNIQUEES PAR L'ADHERENT**

Civilité : conformément au bulletin d'adhésion Jeunexpat Santé ou à la demande de devis

Nom : conformément au bulletin d'adhésion Jeunexpat Santé ou à la demande de devis

Prénom : conformément au bulletin d'adhésion Jeunexpat Santé ou à la demande de devis

Adresse : conformément au bulletin d'adhésion Jeunexpat Santé ou à la demande de devis

### **3. VOS EXIGENCES ET BESOINS**

Vous effectuez un voyage de plus de 90 jours consécutifs

Vous allez dans un pays qui n'est ni Madagascar ni l'Île Maurice

Vous souhaitez bénéficier d'une assistance médicale au cours de votre séjour

Vous souhaitez bénéficier d'une garantie retour anticipée en cas d'évènement imprévu survenant lors de votre voyage

Vous souhaitez d'un service de téléconseil médical lors de votre voyage à l'Etranger



#### **4. LE PRODUIT PROPOSE**

Compte tenu des éléments d'information que vous nous avez communiqués, le produit d'assistance CAISSE DES FRANCAIS ETRANGER ASSISTANCE MONDIALE HORS TIERS PAYANT d'Axa Partners constitue une solution adaptée à votre situation et cohérente avec les exigences et besoins que vous avez exprimés.

Le produit proposé n'est pas une recommandation personnalisée au sens de l'article L 521-4 II du Code des assurances.

INTER PARTNER ASSISTANCE (« AXA Partners ») société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon.

#### **5. L'OFFRE PROPOSEE**

##### **Orientation vers le réseau médical**

- Frais réels

##### **Rapatriement médical**

- Frais réels

##### **Rapatriement en cas de décès**

- Frais réels, dont **Frais de cercueil à hauteur de 2 300 €** maximum par évènement

##### **Service de conseil médical à distance (télé conseil)**

- Conseil médical, sans consultation médical ni prescription d'ordonnance

**Les modalités d'application du contrat et des garanties sont détaillées dans la notice valant Conditions générales de votre contrat. Celle-ci précise notamment les garanties et les limites de garanties ainsi que les exclusions applicables.**

#### **6. DONNEES PERSONNELLES**

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins d'AXA Partners et de CFE pour la souscription, d'un contrat d'assurance, 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.

Finalité de traitement - Passation du contrat d'assurance :

- Tarification
- Emission des documents contractuels

L'Assuré reconnaît qu'AXA Partners peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce qu'AXA Partners utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré



fournit à AXA Partners 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 Partners (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 Partners 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 Partners**  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon  
Email : [dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com](mailto:dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com)

**L'intégralité de notre politique de confidentialité est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.**

### **7. RECLAMATIONS**

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, vous pouvez vous adresser en priorité à votre interlocuteur privilégié afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.

Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou si la réclamation porte sur la mise en œuvre des garanties vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

AXA Partners - Service Gestion Relation Clientèle  
6, rue André Gide  
92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » :

[www.axa-assistance.fr/contact](http://www.axa-assistance.fr/contact)

Axa Partners 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.

Après épuisement des voies de recours internes ci-dessus énoncées et si un désaccord subsiste, vous pouvez faire appel au Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

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



## Assistance

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 à l'Assuré pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.

La Charte de « la Médiation de l'Assurance » est également consultable sur le lien suivant : [www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

Vous avez également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

L'acceptation de ce document est faite par signature du document d'adhésion à Jeunexpat Santé Solo, avec l'option assistance/rapatriement.