

## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE - N°0803412

### DOMITYS ASSISTANCE

#### A QUOI CORRESPOND VOTRE CONTRAT D'ASSISTANCE DOMITYS ASSISTANCE ?

Le Contrat DOMITYS ASSISTANCE est un Contrat d'assurance régi par le Code des assurances français.

#### QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat DOMITYS ASSISTANCE est **assuré** par **INTER PARTNER Assistance**, 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. INTER PARTNER Assistance intervient, dans le cadre de ce contrat, sous la dénomination **AXA Assistance**.

Il est **souscrit par l'intermédiaire** de **GTA**, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 681 870 euros, courtier d'assurance immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 07001754 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 384 946 109 et dont le siège social est situé 5, rue du Général Foy – 75008 Paris.

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 et GTA sont soumises au contrôle prudentiel de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située 61, rue Taitbout – 75 009 Paris.

#### DE QUOI EST COMPOSE VOTRE CONTRAT ?

Votre Contrat DOMITYS ASSISTANCE est composé des :

- présentes Conditions Générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat.
- et Du Bulletin de souscription, qui personnalise le Contrat avec les informations personnelles que vous avez communiquées au moment de la souscription et des éventuelles modifications apportées en cours de contrat.

**Le présent Contrat vient compléter pour la partie Assistance le Contrat d'Assurance Multirisques Habitation AXA Résidences Services Domitys que Vous avez souscrit auprès d'AXA FRANCE IARD et AXA ASSURANCES IARD MUTUELLE par l'intermédiaire de GTA.**

#### QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Le Contrat DOMITYS ASSISTANCE a pour objet de vous apporter une aide immédiate visant vous maintenir à votre Domicile à la suite d'une Immobilisation consécutives à un Accident corporel survenu à votre Domicile ou à l'occasion d'un Déplacement organisé par DOMITYS Services Séniors.

#### QUI DEVEZ-VOUS CONTACTER EN CAS DE SINISTRES ?

Pour bénéficier des garanties de votre Contrat, vous **devez contacter immédiatement AXA Assistance au 01 55 92 14 93**, 24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais.

L'organisation de moyens sans l'accord préalable d'AXA Assistance ne peut donner lieu à aucun remboursement.

## SOMMAIRE

	Pages
<b>ARTICLE 1. DEFINITIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2. GARANTIES.....</b>	<b>3</b>
2.1 Informations administratives et sociales .....	3
2.2 Aide-ménagère.....	4
2.3 Soutien psychologique.....	4
2.4 Soutien psychologique pour un Membre de la famille.....	4
<b>ARTICLE 3. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 4. LIMITES DE RESPONSABILITE.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 5. CADRE JURIDIQUE .....</b>	<b>6</b>
5.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque .....	6
5.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre .....	6
5.3 Prescription .....	6
5.4 Cumuls d'assurance.....	7
5.5 Subrogation d'AXA Assistance dans les droits et actions de l'Assuré .....	7
<b>ARTICLE 6. DISPOSITIONS DIVERSES.....</b>	<b>7</b>
6.1 Compétence judiciaire.....	7
6.2 Langue.....	7
6.3 Loi informatique et libertés .....	7
6.4 Réclamation et médiation .....	8

## Article 1. DEFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions Générales :

- « **Accident corporel** » : toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré, dont la nature risque de porter atteinte à sa vie ou d'engendrer, à brève échéance une aggravation majeure de son état de santé si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués immédiatement.
- « **Assurés[s]** » : désigne le Souscripteur, son conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacs vivant avec lui à son Domicile.
- « **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assurance et d'assistance composé des Conditions générales et du Bulletin de Souscription tel que défini en préambule.
- « **Déplacement** » : désigne les déplacements à titre privé organisé par DOMITYS Services Séniors effectués.
- « **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle du Souscripteur tel que déclaré sur le Bulletin de Souscription. Il doit être situé en France dans une résidence DOMITYS.
- « **Evènements garantis** » : désigne les évènements fortuits couverts par le présent Contrat c'est-à-dire l'Immobilisation au Domicile d'un Assuré à la suite d'un Accident corporel survenu au Domicile de l'Assuré ou à l'occasion d'un Déplacement organisé par DOMITYS Services Séniors.
- « **Force Majeure** » : événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure au débiteur de l'obligation.
- « **France** » : désigne la France métropolitaine.
- « **Immobilisation au Domicile** » : désigne l'immobilisation au Domicile prescrite par une Autorité médicale à la suite d'un Accident corporel et d'une durée supérieure à 24 heures.
- « **Membre de la famille** » : désigne les ascendants et descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée à l'Assuré par un Pacs, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs de l'Assuré domiciliés en France.
- « **Proche** » : désigne toute personne physique nommément désignée par l'Assuré ou l'un de ses ayants droit et domiciliée en France.
- « **Souscripteur/Vous** » : désigne la personne physique locataire ou propriétaire d'un logement situé dans une résidence DOMITYS, titulaire d'un contrat MRH et nommément désignée comme telle sur les Conditions Particulières. Le Souscripteur s'engage à payer les primes afférentes au présent Contrat.
- « **Territorialité** » : Les garanties s'exercent en France.

## Article 2. GARANTIES

**A l'exception de la garantie « 2.1 Informations administratives et sociales », les garanties s'exercent en cas d'Immobilisation au Domicile de l'Assuré d'une durée supérieure à 24 heures consécutive à un Accident corporel survenu à son Domicile ou à l'occasion d'un Déplacement organisé par DOMITYS Services Séniors.**

### 2.1 Informations administratives et sociales

AXA Assistance communique à l'Assuré des informations administratives et sociales, de 9h à 19h du lundi au vendredi, dans les domaines suivants :

- Les aides disponibles,
- Les associations œuvrant dans le domaine de la dépendance,
- La législation des tutelles (la capacité juridique),
- Succession, décès, contrats obsèques,
- Habitation, aménagement et matériels spécifiques,

- Démarches à entreprendre.

Lorsqu'AXA Assistance aura besoin d'effectuer des recherches pour apporter une réponse à l'Assuré, elle le rappellera afin de lui communiquer une réponse.

L'intervention d'AXA Assistance se limite à donner des informations objectives. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale personnalisée par téléphone ou de favoriser l'automédication. Si telle était la demande, AXA Assistance conseille à l'Assuré de consulter son médecin traitant.

## 2.2 Aide-ménagère

AXA Assistance organise et prend en charge les services d'une aide-ménagère au Domicile de l'Assuré afin de l'aider dans les tâches du quotidien pendant la durée de l'Immobilisation.

Après analyse de la situation de l'Assuré, AXA Assistance prend en charge jusqu'à 2 heures maximum par jour dans la limite de 750 € TTC par an.

L'Assuré doit formuler sa demande dans les 8 jours qui suivent la date de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.

## 2.3 Soutien psychologique

Lorsque l'Assuré a subi un Accident corporel, AXA Assistance organise et prend en charge la mise en relation de l'Assuré avec un psychologue clinicien à raison de 2 consultations téléphoniques de 30 minutes par évènement.

Au-delà de ces 2 consultations, AXA Assistance pourra communiquer à l'Assuré les coordonnées de psychologues à proximité de son Domicile. Les frais restent à la charge de l'Assuré.

L'assistance psychologique est accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h.

## 2.4 Soutien psychologique pour un Membre de la famille

Lorsque l'Assuré a subi un Accident corporel, AXA Assistance organise et prend en charge la mise en relation d'un Membre de la famille de celui-ci avec un psychologue clinicien à raison de 2 consultations téléphoniques de 30 minutes par an.

Au-delà de ces 2 consultations, AXA Assistance pourra communiquer à l'Assuré les coordonnées de psychologues à proximité de son Domicile. Les frais restent à la charge de l'Assuré.

L'assistance psychologique est accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h.

### Article 3. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

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

- **Toutes interventions et/ ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages, à titre préventif, traitements ou analyses réguliers et, d'une manière générale, toute intervention ou prise en charge ayant un caractère répétitif ou régulier ;**
- **Les interruptions volontaires de grossesse ;**
- **Les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés ;**
- **Les maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une consultation médicale ou d'une hospitalisation dans les six (6) mois avant la date de demande d'assistance ;**

- Les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- Les cures de rajeunissement, d'amaigrissement, les traitements à but esthétique ;
- Les frais médicaux, les cures, séjours en maison de repos et les frais de rééducation.
- les frais courants tels que repas ou boissons que l'Assuré aurait normalement supportés pendant votre séjour ;
- les frais de transport, d'hébergements initialement prévus pour le séjour ;
- le coût des communications téléphoniques, exceptées celles réalisées dans le cadre de la mise en place des garanties d'assistance de ce contrat.

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

- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de la part de l'Assuré ;
- des frais de recherche et de secours résultant de l'inobservation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité que vous pratiquez ;
- des dommages que l'Assuré a causés ou subis lorsque de la pratique des sports suivants : bobsleigh, alpinisme ou varappe ;
- de la participation de l'Assuré en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérienne (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à un titre non-amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non ;
- la mobilisation générale ;
- toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ;
- tout acte de sabotage ou de terrorisme ;
- tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire ;
- toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes ;
- les cataclysmes naturels ;
- les épidémies, tout risque infectieux ou chimique ;
- tous les cas de force majeure.

#### Article 4. **LIMITES DE RESPONSABILITE**

La responsabilité d'AXA Assistance ne pourra être engagée en cas de dommages à caractère professionnel ou commercial subi par le Souscripteur à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu des garanties du présent Contrat.

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

Enfin, la responsabilité d'AXA Assistance ne pourra être engagée en cas de retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du présent Contrat, causés par une grève, une émeute, un mouvement populaire, des représailles, une restriction de la libre circulation, de sabotage, de terrorisme, de guerre civile ou étrangère, de dégagement de chaleur, d'irradiation ou d'effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, de radioactivité ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure.

## Article 5. CADRE JURIDIQUE

### 5.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus du Souscripteur l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

### 5.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre (date, nature, cause, circonstances ou conséquences) connus du Souscripteur l'expose en cas de mauvaise foi à la déchéance des garanties du Contrat.

### 5.3 Prescription

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

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.

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.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à

compter de la conclusion d'une convention de procédure participative. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue 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.

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.

#### **5.4 Cumuls d'assurance**

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.

#### **5.5 Subrogation d'AXA Assistance dans les droits et actions de l'Assuré**

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, AXA Assistance est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à l'indemnisation d'AXA Assistance.

### **Article 6. DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **6.1 Compétence judiciaire**

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

#### **6.2 Langue**

La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française.

#### **6.3 Loi informatique et libertés**

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre le Souscripteur ou l'Assuré et AXA Assistance peuvent être enregistrées.

Les informations concernant le Souscripteur sont destinées à l'usage interne d'AXA Assistance, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du Contrat, dans la limite de leurs attributions respectives, conformément aux articles 32 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Certains des destinataires des données sont situés en dehors de l'union européenne, et en particulier les destinataires suivants : AXA Business Services situé en Inde et AXA Assistance Maroc Services situé au Maroc. AXA Assistance garantit que toutes les mesures sont prises pour assurer un bon niveau de protection des données.

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, elle met en œuvre un traitement de surveillance des Contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément à l'autorisation unique de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) du 16 Juin 2011.

De plus, les données personnelles du Souscripteur pourront être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude que la CNIL a autorisé AXA Assistance à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

#### **6.4 Réclamation et médiation**

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et les Assurés s'adressent 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 les Assurés 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 les Assurés 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/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)