

# Utilisation de la téléconsultation médicale

Annexe au contrat

Référencées CGU Téléconsultation Expatriés / Détachés 01.2017

CONDITIONS GÉNÉRALES - Édition Janvier 2020

## Préambule

En qualité de Bénéficiaire du contrat individuel et/ou collectif frais de santé souscrit auprès de votre organisme assureur, vous bénéficiez selon les termes de votre contrat de la prise en charge par celui-ci des coûts du service de téléconsultation médicale organisé par AXA Partners (ci-après la « Téléconsultation médicale »).

Ainsi, vous bénéficiez de l'accès au service de Téléconsultation médicale dans les conditions et selon les modalités définies ci-après.

**Le service de Téléconsultation médicale n'est pas un service d'urgence.**

**Avant de partir à l'étranger, les Bénéficiaires sont invités à noter et conserver sur eux le numéro d'urgence du pays dans lequel ils se trouvent.**

### ARTICLE 1 - OBJET

La présente annexe a pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation du service de Téléconsultation médicale.

L'utilisation de ce service par le Bénéficiaire vaut acceptation par le Bénéficiaire des présentes Conditions Générales d'Utilisation du service de Téléconsultation médicale fourni par AXA Partners.

### ARTICLE 2 - DÉFINITION

**AXA Partners** : désigne la société AXA Assistance France, SA au capital de 2 082 094 €, immatriculé au RCS de Nanterre sous le numéro 311 338 339 et dont le siège social est situé 6 rue André Gide – 92320 Châtillon.

**Bénéficiaire** : désigne un patient bénéficiant de la prise en charge au titre de son contrat frais de santé des coûts du service de Téléconsultation médicale fourni par AXA Partners.

**Équipe médicale ou Équipe de médecins** : médecin ou Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat (IDE) salariés d'AXA Partners.

**Médecin** : médecin généraliste.

**Téléconsultation** : consultation médicale par téléphone.

### ARTICLE 3 : CADRE JURIDIQUE DE LA TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

Le service de Téléconsultation médicale est un service de télé-médecine organisé par AXA Partners conformément au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télé-médecine.

Ce service a pour objet de permettre à un Bénéficiaire en tant qu'assuré d'un organisme d'assurance partenaire d'AXA Partners de recevoir gratuitement des consultations à distance par des professionnels médicaux salariés d'AXA Partners, l'ensemble des frais correspondant étant directement pris en charge par l'Assureur du Bénéficiaire au titre de ses garanties frais de santé dans le cadre d'un accord de prise en charge conclu avec AXA Partners.

### ARTICLE 4 - DESCRIPTION ET MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE PAR LES BÉNÉFICIAIRES

L'utilisation du service de Téléconsultation médicale est réservée exclusivement aux Bénéficiaires d'une affiliation en cours de validité à un contrat individuel et/ou collectif frais de santé en vigueur comprenant la prise en charge des coûts du service de Téléconsultation médicale d'AXA Partners et assuré par un organisme ayant conclu un accord de prise en charge en vigueur avec AXA Partners.

Le service de Téléconsultation médicale est accessible par le biais de la plate-forme téléphonique d'AXA Partners composée d'Infirmier(e)s Diplômé(e)s d'Etat (IDE) et de Médecins inscrits au Conseil de l'Ordre des Médecins.

**AXA Partners répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7,  
aux appels téléphoniques qu'elle réceptionne au numéro suivant :**

**+ 33 1 55 92 25 60**

Les services fournis sont de trois types :

- téléconsultation ;
- information générale sur la santé ;
- orientation.

## 4.1 - Téléconsultation

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant et en dehors de toute urgence, chaque Bénéficiaire peut contacter les services d'AXA Partners, afin de bénéficier d'une Téléconsultation.

L'équipe de Médecins est joignable **24h/24 et 7j/7** pour 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 du service de Téléconsultation et avoir recueilli son consentement, l'IDE enregistrera sa demande et le mettra en relation avec un Médecin d'AXA Partners qui procédera à la Téléconsultation.

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

- conseil ;
- orientation vers votre médecin généraliste, médecin spécialiste ou un établissement hospitalier sur place
- prescription écrite médicamenteuse ;
- prescription écrite d'examens complémentaires.

Le Médecin d'AXA Partners est seul décisionnaire de la suite à donner à l'issue de la Téléconsultation. Dans le cas où l'équipe médicale d'AXA Partners identifierait une urgence médicale, le Bénéficiaire sera réorienté immédiatement vers les services d'urgence.

**Dans certains cas, un examen physique peut être nécessaire pour établir un diagnostic.**

**Le cas échéant, le médecin d'AXA Partners réorientera le patient vers un médecin pour une consultation physique.**

Lorsqu'il s'agit d'une Téléconsultation pour un enfant mineur ou pour un majeur sous tutelle bénéficiaire du contrat, l'appel doit être effectué par le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur.

## 4.2 - Service d'Information médical accessoire

L'équipe médicale d'AXA Partners peut communiquer aux Bénéficiaires des informations médicales d'ordre général, **7 jours sur 7 et 24 heures sur 24**.

Elle donne alors tout renseignement d'ordre général non personnalisés.

Dans cette hypothèse, l'intervention de l'équipe médicale d'AXA Partners se limite donc à donner des informations objectives sans que l'objet de ce service ne soit de favoriser une automédication.

## 4.3 - Orientation

L'équipe médicale d'AXA Partners peut orienter un Bénéficiaire vers un choix de médecins spécialistes et/ou d'établissements de santé, dans le respect du libre choix en matière médicale.

# ARTICLE 5 - RESPONSABILITÉ

## 5.1 - Responsabilité d'AXA Partners

**Les obligations souscrites par AXA Partners dans le cadre de l'activité de Téléconsultation médicales aux termes des présentes sont constitutives d'obligations de moyens.**

**En outre, AXA Partners ne saurait 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 du Bénéficiaire et notamment de son état de santé qui ne leur auraient pas été signalées lors de la Téléconsultation ;**
- **d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.**

## 5.2 - Responsabilité du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire est responsable de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements demandés lors de la Téléconsultation pour permettre à AXA Partners 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 Partners 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 Partners pourra :

- a.** 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 Partners, l'Assuré consent à ce qu'AXA Partners utilise ses données à cette fin ;
- 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 Partners, au personnel d'AXA Partners, 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.** Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'AXA Partners et autres communications relatives au service clients.
- f.** 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 Partners 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 Partners 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 Partners**

**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 Partners 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 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 Partners – 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.

## ARTICLE 7 - RÉCLAMATIONS ET DIFFÉRENDS

---

### 7.1 - Traitement des réclamations

AXA Partners veille à offrir un service de qualité.

Si, après avoir contacté AXA Partners par téléphone, une incompréhension subsiste avec un Bénéficiaire, celui-ci peut écrire à la Direction médicale d'AXA Partners sous pli confidentiel au 6 rue André Gide – 92320 Châtillon.

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin, une réponse sera alors adressée dans le respect des délais suivants :

- dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse est elle-même apportée dans ce délai ;
- deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au Bénéficiaire.

### 7.2 - Différends

Tous les litiges relatifs aux services de téléconsultation médicale seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. La loi applicable est la loi française.

## ARTICLE 8 - EXCLUSIONS

---

Sont exclus de la Téléconsultation :

- les Téléconsultations lorsque l'équipe médicale d'AXA Partners identifie une urgence médicale ;
- les demandes de Téléconsultations avec un médecin autre qu'un médecin généraliste ;
- les téléconsultations dans les pays dont la réglementation ne prévoit pas la possibilité de bénéficier de soins depuis l'étranger ;
- la délivrance de prescriptions pour un renouvellement de traitement dans le cas de pathologies chroniques ;
- la délivrance de prescriptions d'arrêt de travail ;
- la délivrance de certificats médicaux.

## ARTICLE 9 - COORDONNÉES

---

Toute notification écrite ou envoi au titre du service de téléconsultation médicale doit être fait à l'adresse suivante :

**AXA Assistance France**  
**Téléconsultation médicale**  
**6 rue André Gide - 92320 Châtillon**



**MALAKOFF HUMANIS ASSURANCES**

Société anonyme régie par le Code des assurances au capital social de 23 565 660 € entièrement libéré, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 447 883 661, dont le siège social est en France, à Paris (75009), 21 rue Laffitte;  
Service délivré par : AXA Assistance France S.A au capital de 2 082 094 € - Immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 311 338 339 - Siège social : 6 rue André Gide - 92320 Châtillon.