

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA TELECONSULTATION MEDICALE GROUPE FRANCE MUTUELLE

PREAMBULE

En qualité de Bénéficiaire du contrat frais de santé souscrit auprès de GROUPE France MUTUELLE, vous bénéficiez au titre de votre couverture frais de santé de la prise en charge par celui-ci des coûts du service de téléconsultation médicale organisée par AXA Partners.

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

1 OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont 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 lui des présentes Conditions Générales d'Utilisation du service de Téléconsultation médicale fourni par AXA Partners.

2 DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit :

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

« **Bénéficiaire[s]** » : désigne un patient bénéficiant de la prise en charge des coûts du service de Téléconsultation médicale fourni par AXA Partners au titre de son contrat frais de santé GROUPE France MUTUELLE.

« **Equipe Médicale** » : structure d'assistance médicale qu'AXA Partners met à disposition et adapte à chaque cas particulier.

« **Equipe de médecins** » : Médecin ou Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat (IDE) salariés d'AXA Partners

« **Médecin** » : Médecin généraliste

« **Téléconsultation** » : consultation médicale par téléphone.

3 CADRE JURIDIQUE DE LA TELECONSULTATION

Le service de Téléconsultation médicale est un service de télémédecine organisé conformément au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine par AXA Partners dans le cadre d'un contrat conclu avec l'Agence Régionale de Santé d'Ile de France.

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'organisme d'assurance du Bénéficiaire, GROUPE France MUTUELLE, au titre de ses garanties frais de santé dans le cadre d'un accord de prise en charge conclu avec AXA Partners référencé **7204472**.

4 DESCRIPTION ET MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE PAR LES BENEFICIAIRES

L'utilisation du service de Téléconsultation Médicale est réservée exclusivement aux Bénéficiaires d'une garantie frais de soins en vigueur comprenant la prise en charge 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.

Pour bénéficier de ce service vous devez contacter le numéro suivant :

01 49 65 26 36

Plateforme disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.



Pour les contrats individuels, les Bénéficiaires sont limités à douze (12) appels maximum par an.

Les services fournis sont de trois types :

- Téléconsultation,
- Information générale sur la santé,
- Orientation.

a. 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 du service de Téléconsultation.

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 s'effectuer sous forme :

- de conseils au Bénéficiaire ;
- d'orientation vers son médecin traitant ;
- d'orientation vers un des spécialistes suivants, dans le respect du parcours de soins :
 - un gynécologue ;
 - un ophtalmologue ;
 - un psychiatre ou un neuropsychiatre si le Bénéficiaire a entre 16 et 25 ans ;
 - un stomatologue ;
- prescription écrite médicamenteuse ;
- prescription écrite d'examen 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.

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 Partners estime qu'il y a un intérêt médical à cette transmission.

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

Le cas échéant, le Médecin d'AXA Partners réorientera le Bénéficiaire vers son médecin traitant.

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

b. Service d'information médical accessoire

L'Équipe Médicale d'AXA Partners peut communiquer aux Bénéficiaires des informations, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne alors tout renseignement d'ordre général non personnalisé.

Dans cette hypothèse, l'intervention de l'Équipe Médicale se limite à donner des informations objectives sans que l'objet de ce service ne soit de favoriser une automédication.

c. Orientation

L'Équipe Médicale d'AXA Partners peut aider un Bénéficiaire à exercer son libre choix en matière médicale en lui conseillant une sélection de médecins spécialistes et/ou d'établissements de santé, dans le respect du parcours de soins.

5 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 prescriptions pour un renouvellement de traitement dans le cas de pathologies chroniques ;
- Les prescriptions d'arrêt de travail ;
- Les certificats médicaux.



6 RESPONSABILITE

6.1 Responsabilité d'AXA Partners

Les obligations souscrites par AXA Partners dans le cadre de l'activité de Téléconsultation médicales aux termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation 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 signifiées lors de la Téléconsultation ;
- d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

6.2 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 ses engagements dans de bonne condition.

7 RECLAMATIONS ET DIFFERENDS

7.1 Traitement des réclamations

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

Direction Médicale d'AXA Assistance sous pli
confidentiel
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 (10) 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 (2) 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 auxquels les présentes Conditions Générales d'Utilisation pourraient 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. La loi applicable est la loi française.

8 LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

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.

9 PROTECTION DES DONNEES 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



Assistance

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 :

- b. 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 ;
- c. 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 ;
- d. 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 ;
- e. 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 ;
- f. 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.
- 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.

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

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

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