



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

ASSISTANCE « ANGEL » :

ASSISTANCE PERSONNEL DE SANTE - TELECONSULTATION MEDICALE

PREAMBULE

Les présentes conditions générales n°**7204689** détaillent les prestations souscrites par Pleyel Santé auprès d'AXA Assistance pour le compte des Bénéficiaires tels que définis ci-après. Elles précisent le contenu, les conditions et modalités d'accès et de mise en œuvre des prestations.

Ce contrat est souscrit par Pleyel Santé (ci-après « Souscripteur »), Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la Mutualité et inscrite au Registre National des Mutuelles sous le N°784 451 569 et dont le siège social est sis 187 Boulevard Anatole France SAINT-DENIS 93200.

Les prestations sont fournies par AXA ASSISTANCE FRANCE (ci-après désignée « AXA Assistance »), société anonyme de droit français au capital de 2 082 094 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 311 338 339 et dont le siège est situé 6, rue André Gide 92320 à Châtillon.

En tant que Bénéficiaire, Vous bénéficiez gratuitement d'un accès à ces prestations.

1 DÉFINITIONS

Pour l'application des Conditions générales, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit :

Vous/Bénéficiaire : personne préalablement déclarée par le Souscripteur comme bénéficiaire des prestations d'AXA Assistance.

Données à caractère personnel : toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (notamment à l'aide d'un identificateur ou d'un ou plusieurs facteurs qui lui sont propres).

Équipe Angel : Médecin Généraliste ou Spécialiste, infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat (IDE), conseiller(e) en économie sociale et familiale, conseiller(e) en santé, psychologue et nutritionniste, et tout autre personnel médical ou paramédical.

Équipe Médicale : structure d'assistance médicale d'AXA Assistance auquel le Bénéficiaire a accès dans le cadre des présentes Conditions Générales.

Force Majeure : événement 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, qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Médecin : Médecin généraliste

Médecin spécialiste : Médecin, diplômé(e) d'Etat, spécialisé dans une branche de médecine (par ex : dermatologie, gynécologie, rhumatologie, ORL, gastro-entérologie) figurant dans la liste des spécialités consultable sur www.angel.fr.

Période contractuelle : période pendant laquelle le Contrat souscrit par le Souscripteur auprès d'AXA Assistance est en vigueur.

Proche bénéficiaire :

- **Conjoint** du Bénéficiaire, non divorcé ni séparé judiciairement.

Est assimilé au conjoint en l'absence de celui-ci, le partenaire lié par un Pacte civil de solidarité ou, à défaut, le concubin. Selon le cas, une copie du Pacte civil de solidarité ou un justificatif du domicile commun, devra être fourni aux assureurs. Le concubin doit répondre à la définition de l'article L 515-8 du Code civil ; il ne doit être ni marié, ni lié par un Pacte civil de solidarité à un tiers.

- **Ses enfants et ceux de son conjoint** qu'ils soient légitimes, reconnus, recueillis ou adoptifs qui répondent, en outre, aux conditions ci-dessous :

- Être mineurs ;
- Ou être majeurs et :
 - Être âgés de moins de 26 ans,
 - Être affiliés à la Sécurité sociale française,
 - Et suivre des études secondaires ou supérieures ou une formation en alternance ;
- Ou quel que soit leur âge, percevoir l'une des allocations pour personne handicapée (allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) ou allocation pour adulte handicapé (AAH)), sous réserve que cette allocation leur ait été attribuée avant leur 21^e anniversaire.



D'autre part, être fiscalement à la charge du Bénéficiaire, c'est-à-dire être pris en compte pour l'application du quotient familial ou percevoir une pension alimentaire que le Bénéficiaire déduit fiscalement de son revenu global.

De plus, les enfants reconnus ou adoptés par le Bénéficiaire sont considérés à charge même s'ils sont fiscalement à la charge de son conjoint tel que défini ci-dessus.

Règlementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel : désigne toute législation et réglementation locale et européenne applicables au traitement réalisé en vertu du présent contrat en matière de protection et de confidentialité des Données personnelles. Cela comprend la législation et la réglementation européenne et notamment, le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 abrogeant la directive 95/46/EC et toute législation hors de l'Espace Économique Européen (EEE) applicable.

Souscripteur : Pleyel Santé

2 COMMENT ACCEDER AUX SERVICES ?

L'assistance « **Angel** » et les services de **Téléconsultation médicale** sont des offres multicanales, accessibles via :



3633 depuis la France (cout d'un appel local) ou

+33 1 55 92 27 54 depuis l'Etranger (coût d'un appel depuis la France ou l'étranger)



www.angel.fr

3 QUAND POUVEZ-VOUS BENEFCIER DES SERVICES ?

4 LES SERVICES ACCESSIBLES

4.1 ASSISTANCE PERSONNEL DE SANTE

L'Equipe Angel répond à toutes vos questions de santé ou sociale depuis la France ou à l'étranger, qu'elles **concernent vous-même ou votre entourage** (famille, amis, etc.) avec ou sans lien de parenté :

- Réponses à vos questions d'ordre social et administratif.

- Réponses à vos questions d'ordre psychologique.
- Réponses à vos questions portant sur la nutrition.

En tant que Bénéficiaire du service Angel, **Vous êtes le seul habilité à pouvoir poser une question sur votre espace Angel.**

Le service Angel est accessible 24/7 pour vous permettre de poser vos questions à tout moment. Une réponse vous sera apportée par l'Equipe Angel du lundi au samedi de 9h00 à 19h00.

L'intervention de l'Équipe Angel se limite à fournir une information objective sans que l'objet de ce service ne soit de favoriser une automédication.

Sont exclus du service Angel :

- × **Les diagnostics d'ordre médical et personnel**
- × **Les questions administratives relatives aux contrats de santé (remboursement et devis)**

4.2 Téléconsultation médicale

4.2.1 La téléconsultation médicale

La Téléconsultation médicale est une prestation de télémedecine organisée par AXA Assistance conformément au décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémedecine.

La plateforme de Téléconsultation est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, Vous pouvez solliciter une téléconsultation médicale immédiate ou sur rendez-vous de 8h à 18H.

Cette prestation Vous permet de bénéficier, en cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, d'une consultation médicale à distance dispensée par l'Equipe médicale d'AXA Assistance.

Un(e) infirmier(e) diplômé(e) d'état (IDE) réceptionnera votre appel. Après vous avoir informé des modalités de fourniture de la prestation de Téléconsultation et avoir recueilli votre consentement, l'IDE enregistre votre demande et vous met en relation avec un Médecin qui procédera à la Téléconsultation.

A l'issue de la Téléconsultation, l'Equipe médicale d'AXA Assistance Vous apporte une réponse médicale adaptée à votre 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 ;



- D'une prescription écrite médicamenteuse ;
- De mise en relation avec des médecins spécialistes ;
- De mise en relation avec des professionnels de santé (diététiciens et psychologues) ;
- De livraison de médicaments ;
- De prise de rendez-vous pour une consultation physique ;
- D'une prescription écrite d'examens complémentaires.

L'Équipe médicale d'AXA Assistance est seule décisionnaire de la suite à donner à l'issue de la Téléconsultation.

Cette prestation n'a pas vocation à se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence.

Dans le cas où l'Équipe Médicale d'AXA Assistance identifierait une urgence médicale, Vous serez réorienté immédiatement vers les services d'urgence.

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

Dans certain cas, un examen physique peut être nécessaire pour établir un diagnostic. Le cas échéant, l'Équipe médicale d'AXA Assistance Vous orientera vers votre médecin traitant.

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

N'entrent pas dans le champ de la prestation de Téléconsultation :

- × **Les situations médicales relevant des services et organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ;**
- × **Les demandes de prescription pour un renouvellement de traitement dans le cas de pathologies chroniques ;**
- × **Les prescriptions d'arrêt de travail ;**
- × **Les certificats médicaux.**

4.2.2 Prise de rendez-vous pour une consultation physique

A l'issue de la téléconsultation médicale, l'Équipe Médicale d'AXA Assistance peut organiser un rendez-vous pour une consultation physique, avec l'un des médecins suivants :

- Médecin traitant du Bénéficiaire ;

- Médecin spécialiste en accès direct ;
- Médecin généraliste en cas d'indisponibilité du médecin traitant (Ex : éloignement géographique temporaire du patient) ;
- De toute spécialité pour un patient âgé moins de 16 ans.

4.2.3 Prestations annexes

• Orientation

L'Équipe Médicale d'AXA Assistance peut Vous aider à exercer votre 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.

• Télé conseil médecins spécialistes

L'Équipe Médicale d'AXA Assistance peut Vous mettre en relation avec des Médecins spécialistes partenaires et prendre en charge cette consultation pour Vous proposer un conseil médical à distance (par téléphone et sur rendez-vous uniquement) et Vous prescrire une éventuelle ordonnance médicale.

Cette prestation est accessible uniquement sur acceptation du Bénéficiaire.

• Télé conseil bien-être

L'Équipe Médicale d'AXA Assistance peut Vous mettre en relation avec des professionnels de santé et prendre en charge une consultation avec un diététicien. Cette prestation est accessible uniquement sur acceptation du Bénéficiaire.

4.3 Soutien psychologique

L'Équipe Médicale d'AXA Assistance peut Vous mettre en relation avec un psychologue clinicien partenaire et prendre en charge **maximum 4 (quatre) consultations avec ce psychologue**. Cette prestation est accessible uniquement sur acceptation du Bénéficiaire.

4.4 Autre prestation d'assistance

4.4.1 Livraison de médicaments

L'Équipe Médicale d'AXA Assistance organise et prend en charge la livraison des médicaments prescrits dans le cadre d'une Téléconsultation médicale délivrée par AXA Assistance auprès du Bénéficiaire.

Cette prestation est accessible uniquement pour des médicaments prescrits par une ordonnance délivrée lors d'une Téléconsultation médicale.

Dans la limite de sa disponibilité géographique, cette prestation est accessible de 8h30 à 18h en semaine, sous réserve de disponibilité les soirs et week-end.



5 RESPONSABILITE

5.1 Responsabilité d'AXA Assistance

L'engagement d'AXA Assistance repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

En outre, AXA Assistance ne saurait être tenue responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :

- **De défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques ;**
- **D'un cas de Force majeure ou du fait d'un tiers ;**
- **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.**

5.2 Responsabilité du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire est responsable de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements demandés lors de l'appel ou du chat pour permettre à AXA Assistance d'assurer ses engagements dans de bonnes conditions.

6 RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

En cas de réclamation les Bénéficiaires peuvent s'adresser, **sous pli confidentiel**, à :

AXA ASSISTANCE
Direction Médicale
6, rue André Gide
92320 Châtillon

AXA Assistance s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si le désaccord persiste pour un dossier de Téléconsultation, le Bénéficiaire peut faire appel au

Médiateur, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

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

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet :

www.mediation-assurance.org

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

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

7 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

AXA Assistance n'est pas responsable des traitements des données transmises directement par le Bénéficiaire aux médecins ou psychologues consultés en dehors du chat Angel et de la Téléconsultation médicale. Ces traitements sont de la responsabilité du Médecin ou psychologue consulté.

Conformément aux dispositions sur la Réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel, et conformément à la politique de protection des données à caractère personnel publiée sur le site internet d'AXA Assistance, AXA Assistance informe chaque Bénéficiaire en sa qualité de responsable du traitement des données collectées par l'Equipe médicale lors du chat via Angel ou de la téléconsultation médicale que :

- La base légale du traitement est l'exécution du contrat du Bénéficiaire (Cf. article 6.1 du Règlement européen sur la protection des données) et votre consentement pour les données médicales (Cf. Article 9.2.a du Règlement européen sur la protection des données).
- Les réponses aux questions qui sont posées au Bénéficiaire lors de son échange par chat ou par téléphone avec l'Equipe Angel ou l'équipe Médicale, après obtention de son accord pour la collecte de ses données de santé, sont nécessaires au traitement de sa demande.
- Les destinataires des Données personnelles sont les membres de l'Equipe Angel, l'Equipe Médicale pour la Téléconsultation, les pharmacies, l'hébergeur de données de santé certifié d'AXA Assistance et avec son accord le médecin traitant du Bénéficiaire ;
- Les données enregistrées sur le Bénéficiaire sont :
 - Données d'identification des personnes (non, prénom, adresse, date et lieu de naissance, sexe, numéro de téléphone, email)



- Localisation de la personne
 - Les données de santé (pathologie, antécédents familiaux, soins, comportement à risque, ...)
- Les données sont conservées pendant 5 ans pour les services Angel et 20 ans pour la Téléconsultation ;
- Le Bénéficiaire peut accéder aux données le concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit de portabilité, d'un droit à la limitation et à l'effacement de ses données dans les conditions prévues par la Règlementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel.
- Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de ses données dans ce dispositif, le Bénéficiaire peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) :
- Par voie électronique ;
dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

- Contacter le DPO par courrier postal :
AXA ASSISTANCE
Délégué à la Protection des données
6, rue André Gide – 92320 Châtillon

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

8 LANGUE, LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

L'interprétation et l'exécution du contrat sont soumises au droit français. La langue du Contrat et des échanges entre les parties en exécution du Contrat est le français.

Tous les litiges auxquels les présentes Conditions générales pourraient donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, ses conséquences et leurs suites et qui n'aura pas pu faire l'objet d'un accord amiable, ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.