



Mémento sur le service de protection juridique

Prévoyance santé d'AXA

Edition 10.2024

Table des matières

Service de protection juridique

1	Prétention	3
2	Prestataire de la protection juridique	3
3	Prestations	3
4	Obligations des assurés	3
5	Début et fin du service de protection juridique	4
6	Aucun droit de regard d'AXA	4

Mémento sur le service de protection juridique

Le présent mémento vous informe des conditions du service de protection juridique. Par l'envoi de la proposition d'assurance et la conclusion du contrat d'assurance, la personne assurée consent aux conditions du service de protection juridique conformément au présent mémento.

Protection juridique

Dans le cadre de l'offre de services, AXA fournit la prestation gratuite «service de protection juridique» comme décrit ci-après. Le service de protection juridique n'est pas une assurance mais une prestation gratuite d'AXA.

1 Prétention

Les personnes qui ont conclu auprès d'AXA une assurance-maladie complémentaire à l'assurance obligatoire des soins ainsi que l'offre de services (ci-après les «assurés») peuvent prétendre à la protection juridique d'AXA-ARAG.

2 Prestataire de la protection juridique

Toutes les prestations proposées dans le cadre du service de protection juridique sont actuellement fournies par AXA-ARAG Protection juridique SA (ci-après «AXA-ARAG»). AXA a conclu un contrat avec AXA-ARAG en faveur des assurés.
AXA se réserve le droit de fournir à nouveau à tout moment elle-même l'ensemble ou une partie des prestations ou d'en confier la fourniture à un autre tiers.

3 Prestations

Ce service gratuit vous aide en cas de litige avec votre assureur de base concernant le changement d'assurance ou le service de transmission de factures, ou avec un prestataire reconnu au sujet d'un traitement médical. Le service de protection juridique prévoit le versement de prestations jusqu'à concurrence de 20 000 CHF par cas juridique, pour un montant toutefois limité à 40 000 CHF par assuré et par année civile. Les prestations ne sont prises en charge qu'en cas de litiges dont le for est en Suisse.

AXA-ARAG assume les prestations juridiques (conseil de l'assuré et traitement du cas juridique) prises en charge dans le cadre du service de protection juridique. S'il est nécessaire d'engager une procédure judiciaire ou administrative devant des tribunaux ordinaires suisses, le service de protection juridique inclut la prise en charge des frais d'avocat et de justice nécessaires, y compris les éventuels dépens alloués aux parties. Il appartient exclusivement à AXA-ARAG de juger de la nécessité d'un procès. Si l'assuré mandate un avocat ou intente un procès sans l'autorisation d'AXA-ARAG, il perd son droit à la prise en charge des frais correspondants. Les frais qui vont à la charge d'une personne civilement responsable ou d'une assurance de la responsabilité civile ne sont pas pris en charge.

Le service de protection juridique porte sur des litiges auxquels est confronté l'assuré pendant la durée dudit service (voir chiffre 0), un litige étant considéré comme survenu au moment de la première violation du contrat ou de la loi par l'assureur de base.

4 Obligations des assurés

Les assurés peuvent annoncer des cas juridiques directement auprès d'AXA-ARAG (0848 111 100). Après avoir annoncé un cas juridique, la personne assurée doit fournir à AXA-ARAG tous les renseignements et procurations nécessaires.

Après examen de la situation du point de vue juridique, les mesures à prendre sont convenues avec l'assuré. D'éventuelles négociations en vue d'obtenir un arrangement à l'amiable sont du ressort d'AXA-ARAG. En cas d'échec, AXA-ARAG décide de l'opportunité d'un procès, de la nécessité de recourir à un avocat et de la suite à donner à l'affaire. Le cas échéant, AXA-ARAG choisit un avocat approprié; l'assuré mandate l'avocat et le libère du secret professionnel vis-à-vis d'AXA-ARAG.

5 Début et fin du service de protection juridique

AXA fournit le service de protection juridique à partir du jour auquel l'assuré conclut auprès d'AXA l'offre de services portant sur l'assurance-maladie complémentaire, au plus tôt toutefois à partir du 1^{er} octobre 2018.

Si l'offre de services est conclue à une date ultérieure, c'est cette dernière qui est déterminante.

Le service de protection juridique prend fin pour l'assuré au moment où prennent fin les assurances-maladie complémentaires de l'assuré auprès d'AXA ou lorsque cesse l'offre de services dans son intégralité ou le service de protection juridique.

Le service de protection juridique est une prestation gratuite et non une assurance. De ce fait, AXA peut le résilier à tout moment et sans autre justification, pour l'ensemble des assurés ou pour un assuré en particulier, en observant un délai de 30 jours. La résiliation peut être prononcée à la fin de chaque mois.

C6 Aucun droit de regard d'AXA

AXA n'a pas accès aux cas juridiques, et AXA-ARAG ne lui fournit aucun renseignement à leur sujet sans l'autorisation expresse de l'assuré. AXA ne peut donner aucune instruction à AXA-ARAG sur la manière de régler un cas juridique.

AXA s'engage à veiller à ce qu'AXA-ARAG ait également connaissance du contenu du mémento sur la protection des données.



AXA
General-Guisan-Strasse 40
Case postale 357
8401 Winterthur
Service clientèle Prévoyance santé:
0800 888 999
AXA Assurances SA

[AXA.ch/sante](https://www.axa.ch/sante)
[myAXA.ch/health](https://myaxa.ch/health) (portail clients)