

Ce document n'a pas de valeur contractuelle. Il n'est qu'informatif et ne remplace pas les dispositions prévues au contrat par la Fédération Française de Judo, JuJitsu, Kendo et disciplines associées. (Notices d'information téléchargeables sur le site Internet de la FFJDA www.ffjudo.com).

Modalités de réclamation : Le paragraphe ci-dessous précise les modalités d'examen des réclamations et le recours possible à la Médiation de l'assurance.

Comment adresser votre réclamation ? Dans tous les cas, vous devez formaliser par écrit votre réclamation afin que nous puissions répondre au mieux à votre insatisfaction, et l'adresser : A votre interlocuteur AXA habituel (ses coordonnées sont indiquées sur vos documents) ou sur votre Espace Client en ligne) ou au service clients avec lequel vous êtes en relation, ou, à tout moment, au Service Réclamations en fonction de la nature du litige :

Les garanties d'assurance :

- **via le formulaire de contact sur axa.fr ou en ligne depuis votre Espace Client AXA ou par courrier,** à l'adresse suivante :
AXA France – Service Réclamations – TSA 46 307 – 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9
- **par voie postale :** Un accusé de réception vous sera adressé dans un délai maximum de dix jours. Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée vous sera adressée dans un délai maximum de soixante jours.

Le rôle du médiateur : Vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance : deux mois après votre première réclamation écrite, que vous ayez reçu une réponse ou non de notre part et, en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de votre réclamation écrite.

Vous pouvez également saisir le médiateur de l'assurance par voie électronique sur le site mediation-assurance.org ou par courrier, à l'adresse suivante : Le médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

L'intervention du Médiateur est gratuite. Le Médiateur formulera une proposition de solution dans un délai de 3 mois à réception de votre dossier complet. Les deux parties, vous-même et AXA, restent libres de suivre ou non la proposition du Médiateur. Vous conservez tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.

LES