

Convention d'assistance n°339A – gamme initiale Date d'effet 01/01/2026

Comment nous contacter ?

Besoin d'assistance ?

► Contactez-nous :

- depuis la France métropolitaine au 01.49.93.72.82
- depuis la Guyane, la Guadeloupe, la Martinique ou la Réunion au 01.49.93.72.82
- depuis l'étranger au +33 1 49 93 72 82
- Accès sourds et malentendants :
<https://accessibilite.votreassistance.fr>

accessibles 24h/24 et 7j/7, sauf mention contraire dans la convention

- Accès à votre espace personnel d'assistance santé : <https://www.allyzassist.com/fr/welcome>

► Veuillez nous indiquer :

- Le nom et le numéro du contrat souscrit
- Les nom et prénom du Bénéficiaire
- L'adresse exacte du Bénéficiaire
- Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Sommaire

A. Qu'est-ce qui est assuré ?	4
B. Définitions	4
C. Prestations et Plafonds	6
D. Définition des Prestations	9
E. Exclusions	14
F. Dispositions communes	14

A. Qu'est-ce qui est assuré ?

La présente convention d'assistance (ci-après « Convention ») est un contrat d'assurance Aide au quotidien qui prévoit des prestations d'assistance lorsque survient un événement garanti tel que défini dans la section A.2.

Les prestations prévues par la **Convention** s'appliquent à Vous et aux membres de Votre famille résidant à la même adresse.

A.1 Quelle est la validité de Votre Convention ?

VALIDITÉ TERRITORIALE

Notre assistance est délivrée lorsque l'évènement garanti survient :

- en **France**,

- hors de France pour la prestation frais médicaux d'urgence à l'étranger, pendant les 90 premiers jours de Votre déplacement, à l'**exclusion des Pays non couverts**.

DURÉE DE VALIDITÉ

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat scolaire liant le client et le Bénéficiaire et de l'accord liant MCV PAP et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

A.2 Quels événements sont garantis ?

Evènements garantis	
Affection de longue durée	✓
Décès	✓
Dépendance	✓
Hospitalisation	✓
Immobilisation	✓
Maladie	✓

Veuillez consulter la section B.2 pour connaître les définitions des événements garantis.

B. Définitions

B.1 Définitions des termes utilisés

Les termes ou expressions utilisés dans la **Convention** qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

Aidant : Bénéficiaire majeur qui apporte une aide à titre non professionnel, de manière permanente ou non, à un Membre de la famille dépendant.

Animal de compagnie : chat ou chien, à l'**exclusion de tout autre animal**.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens de 1re et 2e catégorie (article L211 -12 du Code rural et de la pêche maritime).

Bénéficiaire/Vous/Votre : personne physique assurée par le contrat **scolaire**, ainsi que :

- son Conjoint,
- et/ou ses Enfants,
- et/ou Membres de la famille.

Chirurgie et Traitement de confort : les opérations de chirurgie ou traitements occasionnés par : l'acné, les allergies y compris les tests d'allergie, tout contrôle ou examen périodique et contrôles périodiques contraceptifs, les opérations de chirurgie esthétiques de toutes natures non consécutives à un événement garanti, la circoncision, les cors aux pieds ou oignons, les traitements cosmétiques de toutes natures non consécutifs à un événement garanti, les opérations et traitements de malformations congénitales, les bilans de santé, les tests de fertilité et les traitements liés à la

fertilité (hommes et femmes), les traitements hormonaux, l'incontinence, le traitement des verrues, les kystes, les traitements pour surcharge pondérale, les examens prénuptiaux, les traitements préventifs ou vaccins non consécutifs à un événement garanti, les traitements de l'insomnie, la ligature des trompes, la vasectomie, les traitements d'amaigrissement, tous les actes médicaux ou traitements relevant du domaine de la recherche ou de l'expérimentation ou n'étant généralement pas reconnus comme des pratiques médicales ordinaires.

Conjoint : personne avec qui Vous habitez (époux(se), concubin notoire ou partenaire du Pacs) depuis au moins 6 (six) mois.

Convention : présent document. Veuillez noter que seules les conditions énoncées dans le présent document sont valables.

Domicile : adresse du domicile fiscal du Bénéficiaire situé en France.

Enfant(s) : enfant(s) ou petit-enfant(s) fiscalement à Votre charge ou celle de Votre Conjoint.

Étranger : tout pays, à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

France : France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (partie française).

Hébergement : frais d'hôtel (petit-déjeuner compris), à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.

Médecin : personne légalement autorisée à pratiquer la médecine ; docteur en médecine.

Membre de la famille : membre de Votre famille, autre que Votre Conjoint ou Votre(Vos) Enfant(s), fiscalement à Votre charge, vivant à Votre Domicile.

Membre de la famille dépendant : membre de Votre famille (ascendants et descendants) en état de Dépendance et dont Vous êtes l'Aidant.

Nous/Notre : **FRAGONARD ASSURANCES** - SA au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - Entreprise régie par le Code des assurances] ci-après dénommé Mondial Assistance.

Pays non couverts : Corée du Nord, Iran . La liste, mise à jour, de l'ensemble des Pays non couverts est disponible sur Notre site internet à l'adresse suivante : <https://paysexclus.votreassistance.fr>.

Période d'assurance : période annuelle de validité du contrat .

Prestataire : prestataire de services professionnel référencé par Nous.

Proche : toute personne physique, Membre de la famille ou non, résidant en France et désignée par le Bénéficiaire.

Quarantaine : isolement de la personne, en cas de suspicion de Maladie ou de Maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite Maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

Suicide : tout préjudice intentionnel porté volontairement à soi-même avec l'intention de se donner la mort.

Téléconsultation : acte de télémedecine. Il s'agit d'une consultation à distance, entre un Médecin et un patient, qui peut être accompagné ou non par un autre professionnel de santé (ex : médecin, infirmier, pharmacien...). Elle est réalisée par l'intermédiaire des technologies de l'information et de la communication.

Tiers : personne physique ou morale, autre que le Bénéficiaire.

Transport : transport organisé par Nous.

B.2 Définition des événements garantis

Dans cette section, Nous donnons des définitions et/ou des descriptions des événements garantis par Votre **Convention**. Pour connaître les événements garantis par Votre **Convention**, veuillez consulter le tableau à la section A1.

Affection de longue durée (ALD) : Maladie reconnue comme Affection de longue durée par l'Assurance Maladie et prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie.

Décès : cessation définitive des fonctions vitales de l'organisme constatée par un Médecin, à l'exclusion du **Suicide**.

Dépendance : dépendance se caractérise par des restrictions dans la réalisation des activités de la vie quotidienne et sociale, causées notamment par des troubles du comportement et/ou des atteintes physiques. Elle suppose une perte d'autonomie définitive et peut être partielle ou totale.

Hospitalisation : admission prévue ou imprévue du Bénéficiaire dans un hôpital public ou privé, liée à une procédure d'urgence.

Une durée d'Hospitalisation minimum peut être prévue pour la délivrance de certaines prestations.

L'Hospitalisation peut être ambulatoire ou avec nuitée(s).

Hospitalisation ambulatoire : admission du Bénéficiaire dans un hôpital public ou privé, prévue ou imprévue, avec une sortie le jour même.

Hospitalisation avec nuitée(s) : admission du Bénéficiaire dans un hôpital public ou privé, prévue ou imprévue, avec au minimum de deux (2) nuits sur place.

Maladie : altération subite de l'état de santé d'une personne, constatée par une autorité médicale compétente et nécessitant un traitement médical.

C.Prestations et Plafonds

Vous êtes garanti par **Votre Convention** dans la limite de certains plafonds. Les prestations fournies et leurs plafonds sont présentés dans les tableaux suivant :

TABLEAUX DES PLAFONDS ET CONDITIONS

AIDE À DOMICILE		
Prestations	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Aide-Ménagère	30 heures à répartir sur 10 jours	Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitées, du Bénéficiaire qui est adulte. La prestation doit être activée dans les 3 jours suivant la sortie d'Hospitalisation.
	2 heures à répartir sur 5 jours	Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitées de l'Enfant.
	20 heures à répartir sur toutes la durée du traitement	Affection de longue durée nécessitant un traitement par chimiothérapie ou radiothérapie.
AIDE A DOMICILE – SUITE		
✓ Enseignement à Domicile	10 heures maximum par semaine limitée à 12 semaines consécutives durant l'année scolaire en cours	Immobilisation Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitées de l'Enfant entraînant une absence scolaire supérieure à 2 semaines calendaires consécutives.
✓ Services à la personne	Mise en relation sans prise en charge	A tout moment dès la souscription

✓ Livraison de médicaments	100 € maximum (frais de livraison). Le coût des médicaments reste à la charge des Bénéficiaires	Immobilisation de plus de 48h Limité à 1 fois par Evènement couvert.
TRANSPORT DES PROCHES		
Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Garde d'Enfants malades ou convalescents	10 heures par jour pendant un maximum de 2 journées.	Immobilisation de l'Enfant à partir d' 1 jours ; La prestation doit être activée pendant l'Immobilisation de l'Enfant à son Domicile. Limitée à 1 fois par Période d'assurance.
✓ Garde à Domicile des Enfants de moins de 15 ans	10 heures par jour pendant un maximum de 2 journées.	Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitées Prestation non cumulable avec les prestations « Veille ou prise en charge des Membres de la famille dépendants et/ou de l'(des)Enfant(s) » et « Transfert des Enfants de moins de 15 ans et/ou des Membres de la famille dépendants au Domicile d'un Proche » et « Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire ou du Bénéficiaire au Domicile d'un Proche ».
✓ Veille ou prise en charge des Membres de la famille dépendants et/ou de l'(des)Enfant(s)	10 heures par jour pendant un maximum de 2 journées.	Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitées Prestation non cumulable avec les prestations « Garde à Domicile des Enfants de moins de 15 ans » et « Transfert des Enfants de moins de 15 ans et/ou des Membres de la famille dépendants au Domicile d'un Proche » et « Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire ou du Bénéficiaire au Domicile d'un Proche ».

✓ Transfert des Enfants de moins de 15 ans et/ou des Membres de la famille dépendants au Domicile d'un Proche	Frais réels	Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitées Décès Prestation non cumulable avec les prestations « Garde à Domicile des Enfants de moins de 15 ans » et « Veille ou prise en charge des Membres de la famille dépendants et/ou de l'(des)Enfant(s) » et « Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire ou du Bénéficiaire au Domicile d'un Proche ».
✓ Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire ou du Bénéficiaire au Domicile d'un Proche	Frais réels	Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitées Prestation non cumulable avec les prestations « Garde à Domicile des Enfants de moins de 15 ans » et « Veille ou prise en charge des Membres de la famille dépendants et/ou de l'(des)Enfant(s) » et « Transfert des Enfants de moins de 15 ans et/ou des Membres de la famille dépendants au Domicile d'un Proche ».
✓ Garde des animaux de compagnie	Limitée à une période de 30 jours	Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitées La prestation doit se dérouler durant la période d'Hospitalisation.

CONSEILS SOCIAUX		
Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Conseil social	Illimité Prestation réalisée par téléphone.	A tout moment dès la souscription

RÉSEAU MÉDICAL		
Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Orientation vers des médecins, infirmiers & hôpitaux	Illimitée dans la limite des disponibilités locales. Les coûts éventuels restent à la charge du Bénéficiaire.	A tout moment dès la souscription

COMPLEMENT ACCOMPAGNEMENT RETOUR À L'EMPLOI		
Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Service d'informations juridiques, administratives et pratiques ✓ Evaluations et conseils personnels et professionnels ✓ Aide au retour à la vie professionnelle	Consultation téléphonique 1 fois par période annuelle d'assurance.	A tout moment, dès la souscription, en cas de perte d'emploi.

ASSISTANCE EMPLOI JEUNES		
Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Aide dans la recherche d'un premier emploi Service d'informations sur l'emploi Accompagnement personnalisé Entretiens de suivi	Consultation téléphonique 1 fois par période annuelle d'assurance.	A la demande, en cas de recherche de Votre premier emploi.

SOUTIEN AUX AIDANTS		
Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Plan d'aide adapté	Illimitée. Prestation réalisée par téléphone.	A tout moment dès la souscription.
✓ Apprentissage des gestes d'accompagnement d'un Membre de la famille dépendant	3 heures de formation à Domicile et frais de déplacement du formateur.	Dépendance d'un Membre de la famille Les prestations doivent être activées dans les 3 mois suivant l'entrée en Dépendance du Membre de la famille dépendant.
✓ Préparation au rôle d'Aidant	Coût de l'opération réalisée ou mandatée par Nous. Prestation réalisée par téléphone.	Dépendance d'un Membre de la famille

✓ Orientation vers des groupes de discussion	Mise en relation sans prise en charge. Prestation réalisée par téléphone.			Accès illimité à la plateforme de prévention	dépistage pour 4 types de cancers : Cancer du sein, Cancer du col de l'utérus, Cancer colorectal, Cancer de la peau
✓ Formation des salariés aidants	Organisation et prise en charge par Nous. 1/2 journée de formation en présentiel ou à distance.				
✓ Aide à domicile ou solution d'hébergement temporaire pour le membre de la famille en état de dépendance	Organisation et prise en charge par Nous. Forfait de 300 € TTC	Prestation doit être demandée dans les 3 mois suivant l'entrée en dépendance de l'aidé. Les frais de déplacement éventuels restant à la charge du Bénéficiaire. La prise en charge est limitée à 1 fois par personne aidée et par période annuelle de garantie.			
			COMPLEMENT AIDE PSYCHOLOGIQUE		
			Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
			✓ Consultation psychologique	Consultation téléphonique : 3 consultations maximum par an et par Bénéficiaire	Décès
			COMPLEMENT TÉLÉCONSULTATION MEDICALE		
			Prestations	Prise en charge	Conditions & limites
			✓ Téléconsultation	Dans la limite de 3 Téléconsultations maximum par Période d'assurance, quel que soit le nombre de Bénéficiaires	Maladie
			COMPLEMENT POUR ASSISTANCE AUX ANIMAUX DE COMPAGNIE		
			Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
			✓ Garde des Animaux de compagnie	Dans la limite de 10 nuits et 250 € par événement garanti	Décès
			FRAIS MEDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER		
			Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Mon Coach Bien-Etre	Accès illimité au site web durant la durée du programme. 4 entretiens téléphoniques avec un expert par programme. Accès illimité à la plateforme de prévention	Utilisable à tout moment dès la souscription par l'ensemble des Bénéficiaires. La prise en charge est limitée à 1 programme par an pour chaque Bénéficiaire. Accès sur inscription Accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés et à l'exception des périodes de maintenance	✓ Frais médicaux d'urgence à l'Etranger	Remboursement des frais médicaux restant à Votre charge, dans la limite de 7 500 € par Bénéficiaire et par événement garanti Ou Avance des frais d'Hospitalisation, dans la limite de 7 500 € par Bénéficiaire et par événement garanti	Maladie Hospitalisation
✓ Prévention cancer	4 entretiens téléphoniques avec un expert par programme.	A tout moment dès la souscription Parcours de prévention et		Remboursement des soins dentaires restant à Votre charge dans la limite de 155 € TTC par Bénéficiaire et par événement garanti.	

D. Définition des Prestations

Nous nous réservons le droit de vérifier l'éligibilité du **Bénéficiaire** et la preuve de la survenance d'un événement garanti.

Lorsqu'une demande d'assistance **Nous** est adressée, **Nous** demandons les pièces justificatives nécessaires. **Nous** organisons et prenons en charge les prestations décrites ci-après, selon les conditions et dans les limites de celles relatives aux événements garantis indiquées dans les Tableaux des Plafonds et Conditions.

Lorsque le Bénéficiaire fait appel à Nous, les décisions relatives à la nature et au mode d'organisation des mesures à prendre Nous appartiennent exclusivement. La mise en œuvre des prestations est subordonnée aux disponibilités locales et aux horaires d'ouverture des réseaux de Prestataires.

REMARQUE

Les montants des garanties s'entendent toutes taxes comprises.

En cas de survenance d'un événement garanti, **Nous** analysons la situation médico-sociale et socio-économique du **Bénéficiaire**, évaluons ses besoins et lui proposons les solutions d'aide et de services adaptés ainsi que les moyens de les mettre en œuvre et de les financer en mobilisant d'autres sources de financement.

Le **Bénéficiaire** est seul juge des prestations qu'il souhaite utiliser.

En cas d'événement médical garanti indiqué dans les Tableaux des Plafonds et Conditions, **Nous** organisons et/ou prenons en charge les services choisis par le **Bénéficiaire** parmi les services décrits ci-après.

Le délai de mise en place des services est d'une demi-journée ouvrée à compter de la demande.

Les services peuvent être demandés en fonction des besoins, pendant la durée de l'événement garanti qui permet au **Bénéficiaire** d'avoir droit au service.

Il est précisé que les services proposés sont mis en place en fonction des besoins et des demandes du Bénéficiaire. Le montant maximum indiqué dans le détail de chaque prestation ne saurait donner droit à un paiement en espèces.

Lorsque le **Bénéficiaire** est toujours couvert par la **Convention** et a utilisé la totalité du montant des prestations auquel il a droit avant la fin de l'événement garanti, **Nous** pouvons :

- organiser les services choisis par le **Bénéficiaire** pour son compte,
- fournir au **Bénéficiaire** les coordonnées des **Prestataires** spécialisés dans les domaines de services proposés.

Le Bénéficiaire prend dans ce cas tous les frais en charge.

Sur demande, **Nous** pouvons fournir au **Bénéficiaire** les coordonnées de tous les **Prestataires** mentionnés ci-dessous. **Le Bénéficiaire prend dans ce cas tous les frais en charge.**

a) Aide à Domicile

En cas d'**Affection de longue durée, Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitée(s)**, **Vous** pouvez bénéficier des prestations suivantes :

1) Aide-ménagère

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une aide-ménagère qui effectue les tâches quotidiennes (y compris repassage, nettoyage, aide à la préparation des repas) au **Domicile du Bénéficiaire**.

L'aide-ménagère peut être mise en œuvre du lundi au vendredi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

2) Enseignement à Domicile

Si l'(les) **Enfant(s) du Bénéficiaire** ne peut(vent) se rendre à l'école, entraînant une absence scolaire supérieure à 2 (deux) semaines calendaires, **Nous** organisons et prenons en charge, dans les limites des disponibilités locales, des cours privés avec un enseignant ou un tuteur.

La prestation s'applique à l'(aux) **Enfants** scolarisés en primaire ou secondaire (1er et 2e cycle), à partir du premier jour d'**Immobilisation** ou d'**Hospitalisation** et pendant l'année scolaire en cours, les jours de cours normaux **à l'exception des samedis**.

Cette prestation cesse dès la reprise des cours à l'école et en tout état de cause à la fin de l'année scolaire.

Ce service tient compte des programmes et du calendrier scolaire fixés par le Ministère de l'Éducation Nationale.

Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'Enseignement à Domicile peut également être fourni sur place en cas d'Hospitalisation de l'Enfant.

La mise en œuvre de ce service peut nécessiter un délai de deux (2) jours ouvrés.

Cette prestation n'est pas applicable en cas de phobie scolaire.

3) Services à la personne

Nous pouvons **Vous** fournir toute information utile sur les services à la personne, tels que définis par la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 (« Loi Borloo »)

Nous pouvons également **Vous** mettre en relation avec un **Prestataire de Notre** réseau de services à la personne entrant dans le cadre de la Loi Borloo (assistance administrative, bricolage, soutien scolaire, etc.) et hors cadre de la Loi Borloo (esthéticienne, coiffure à domicile, pédicure, manucure, massages – **hors soins thérapeutiques**).

Les **Prestataires** délivrant des prestations de services à la personne dans le cadre de la Loi Borloo sont agréées, afin que **Vous** puissiez bénéficier d'avantages fiscaux.

Les coûts des devis et des prestations utilisées sont à la charge du Bénéficiaire.

Pour toute mise en place de prestation, le **Prestataire** dispose d'un délai minimum de 72 (soixante-douze) heures pour prendre contact avec le **Bénéficiaire**.

Les informations sont fournies au Bénéficiaire exclusivement par téléphone et sont des renseignements à caractère documentaire. Notre responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

4) Livraison de médicaments

Nous organisons et prenons en charge la livraison de médicaments immédiatement nécessaires au **Bénéficiaire** prescrits par un Médecin.

Le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire.

b) Transport des Proches

En cas d'Hospitalisation ambulatoire ou avec nuitée(s), Vous pouvez bénéficier des prestations :

1) Garde d'**Enfants** de moins de 15 ans malades ou convalescents

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une personne assurant des services de garde d'enfants au **Domicile** du **Bénéficiaire** pour s'occuper de son(ses) **Enfant(s)**, lui(leur) préparer les repas et dispenser les soins quotidiens. Chaque prestation de garde d'enfants dure au moins deux (2) heures et peut être mise en œuvre du lundi au samedi, à **l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 19h00.

2) Garde à Domicile des **Enfants** de moins de 15 ans

Nous organisons et prenons en charge la garde à **Domicile** des **Enfants** du **Bénéficiaire**.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 19h00.

La prestation est rendue dans la limite des disponibilités locales par un **Prestataire** dont la mission consiste à garder l'**Enfant** au **Domicile**, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'**Enfant** (à **l'exclusion des soins médicaux**). Pendant ses heures de présence, l'intervenant(e) pourra accompagner les **Enfants** à la crèche, à l'école ou à leurs activités extrascolaires et retourner les chercher, à condition que le déplacement se fasse sans véhicule.

3) Veille ou prise en charge des **Membres de la famille dépendants** à charge et/ou de l'(des)**Enfant(s)**

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une auxiliaire de vie pour s'occuper d'un **Membre de la famille dépendant** à charge et/ou de l'(des)**Enfant(s)**, préparer des repas et dispenser les soins quotidiens. Chaque prestation dure au moins deux (2) heures et peut être mise en œuvre du lundi au samedi, à **l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 19h00.

4) Transfert des **Enfants** de moins de 15 ans et/ou des **Membres de la famille dépendants** au **Domicile** d'un **Proche**

Nous organisons et prenons en charge le transfert des **Enfants** et/ou des ascendants dépendants à charge au **Domicile** d'un **Proche** (Transport aller-retour) ainsi que le voyage d'un **Proche** qui les accompagne (Transport aller-retour). Si nécessaire, **Nous** missionnons un accompagnateur.

5) Transfert d'un **Proche** au **Domicile** du **Bénéficiaire** ou du **Bénéficiaire** au **Domicile** d'un **Proche**

Nous organisons et prenons en charge le transfert d'un **Proche** au **Domicile** du **Bénéficiaire** (Transport aller-retour) ou le transfert du **Bénéficiaire** au **Domicile** d'un **Proche** pour s'occuper du **Bénéficiaire** et/ou des **Enfants**.

6) Garde d'**Animaux de compagnie**

Nous organisons et prenons en charge les frais d'**hébergement** de l'**Animal de compagnie** du **Bénéficiaire** par un **Prestataire** spécialisé, y compris le coût de la nourriture.

c) Conseils sociaux

• Conseil social

Nous fournissons au **Bénéficiaire** des informations par téléphone du lundi au vendredi, à **l'exclusion des jours fériés**, de 7h00 à 20h00 et le samedi de 7h00 à 19h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

Nous le conseillons sur la marche à suivre pour trouver un nouveau logement, gérer le budget familial et nous donnons des informations sur les droits sociaux.

Nous orientons principalement vers des organismes publics qui traitent la demande soit par l'intermédiaire d'un réseau de **Prestataires** soit en communiquant les coordonnées nécessaires au **Bénéficiaire**.

d) Réseau médical

• Orientations vers des **Médecins**, infirmier(ère)s et hôpitaux

Sur demande, **Nous** pouvons fournir au **Bénéficiaire** les coordonnées des **Médecins**, infirmier(ère)s et hôpitaux/centres médicaux.

La prestation Accès au réseau médical est rendue dans la limite des disponibilités locales.

Le Bénéficiaire prend les coûts en charge.

• Services infirmiers

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un(e) infirmier(ère) qualifié(e) pour fournir les soins médicaux ou les traitements prescrits par le **Médecin**.

D.1 Complément Accompagnement retour à l'emploi

Nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes :

• Service d'informations juridiques, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle.

• Évaluation et conseils personnels et professionnels pour préparer et élaborer un projet professionnel.

• Aide au retour à la vie professionnelle

Si le **Bénéficiaire** recherche activement un emploi salarié, **Nous** pouvons lui fournir des conseils sur les outils et techniques de recherche d'emploi :

- rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de candidature,
- préparation aux entretiens d'embauche,
- activation des réseaux relationnels et sociaux,
- utilisation des sites web d'offres d'emploi et méthodologie de recherche d'emploi.

Ou

• Aide à la création/reprise d'entreprise

- Aide à la création d'entreprise ou à la reprise d'entreprise, ou à la reconversion professionnelle.

- Entretiens de suivi et de coaching pour évaluer l'avancement du projet et fournir des compléments d'information.

Le **Bénéficiaire** est conseillé par un **Prestataire** sur tous les aspects liés à la création d'entreprise ou la reprise de projets.

Nous ne pouvons en aucun cas Nous substituer au Bénéficiaire pour créer ou reprendre une entreprise.

Les services d'aide au retour à l'emploi sont disponibles du lundi au vendredi, à l'**exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 (huit) jours ouvrés.**

Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations ou informations communiquées.

D.2 Aide dans la recherche d'un premier emploi

- Services d'informations sur l'emploi :

Si le **Bénéficiaire** recherche activement un premier emploi, **Nous** pouvons lui fournir des informations concernant :

- les démarches à effectuer en cas de chômage (inscription à France Travail, APEC),
- les principales filières de recrutement,
- le marché du travail, les secteurs d'activités,
- où trouver les offres d'emploi,
- les concours et salons
- les adresses utiles (établissement d'orientation, de formation, syndicat professionnel...),
- les aides financières,
- le droit du travail.

- Accompagnement personnalisé :

Si le **Bénéficiaire** recherche activement un premier emploi, **Nous** pouvons l'accompagner afin de réaliser :

- Bilan personnel et professionnel pour évaluer **Votre** situation : questionnaire d'auto-évaluation, analyse de personnalité (analyse graphologique et / ou tests), analyse des résultats, restitution et échanges ; élaboration d'un projet professionnel ; validation et définition du plan d'actions. À l'issue de ce bilan, le Conseiller Orientation Emploi envoie au **Bénéficiaire** une synthèse écrite et l'aide à déterminer un projet professionnel réalisable à court terme. Ainsi il lui envoie un fascicule de travail puis, en fonction du besoin, procède à un ou plusieurs entretiens téléphoniques.
- Formation aux outils et techniques de recherche d'emploi
 - CV et lettre de motivation (conception, rédaction, réponse aux annonces, candidatures spontanées...);
 - entretiens (de réseau, d'embauche, simulations d'entretiens);
 - activation des réseaux relationnels (stratégie à adopter pour développer son réseau);
 - actualiser son profil sur les réseaux sociaux professionnels et sensibilisation à l'e-réputation;
 - utilisation du téléphone dans le cadre d'une recherche d'emploi.

D.3 Soutien aux Aidants

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi, à l'**exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), **Nous** organisons et prenons en charge les prestations suivantes :

- Mise en place d'un plan d'aide adapté
Nous conseillons l'**Aidant** sur les prestations les plus pertinentes à mettre en œuvre en cohérence avec la situation du **Bénéficiaire**
- Apprentissage des gestes d'accompagnement d'un Membre de la famille dépendant
Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une infirmière afin de former l'**Aidant** aux bons gestes à effectuer et de le conseiller sur la bonne attitude à adopter vis-à-vis du **Membre de la famille dépendant**

- Préparation au rôle d'**Aidant**

Nous fournissons des conseils destinés à prévenir l'**Aidant** des risques liés à sa nouvelle situation (rester en bonne santé, comprendre les difficultés du Membre de la famille en état de dépendance et éviter les gestes involontaires de maltraitance).

- Orientation vers des groupes de discussion
En fonction des disponibilités locales, **Nous** orientons le **Bénéficiaire** vers des associations et des établissements spécialisés proposant des séances de discussion afin d'éviter un isolement

- Formation des salariés aidants

- **Nous** organisons et prenons en charge une formation dédiée aux problématiques de salariés **Aidants** : Impacts sur la vie professionnelle (notions de neuropsychologie, effet de saturation et de surcharge mentale)
- Mise en place de stratégies techniques et organisationnelles pour faire face à la vie quotidienne et pallier les difficultés à la maison et au travail.

En fonction des disponibilités locales et des horaires d'ouverture des réseaux de Prestataires.

- Aide à domicile ou solution d'hébergement temporaire pour le membre de la famille en état de dépendance
Nous organisons et prenons en charge :
 - Une aide à domicile auprès de la personne aidée.
 - Une solution d'hébergement temporaire dans un établissement approprié.

En fonction des disponibilités locales et des horaires d'ouverture des réseaux de Prestataires.

D.4 Complément Prévention

Nous mettons à disposition du **Bénéficiaire** le programme **Mon Coach Bien-Etre** ci-après :

- Mon Coach Bien-Etre

Nous fournissons un accès à un portail digital proposant :

- o une évaluation des pratiques alimentaires, sportives, du niveau de stress et de la qualité du sommeil
- o des parcours personnalisés selon les bilans et les objectifs du **Bénéficiaire**
- o un planning hebdomadaire des séances de sport
- o des exercices de respirations et de concentration
- o des échanges avec un entraîneur sportif, un diététicien et un psychologue
- o un parcours équilibre et bien être
- o un accès à l'historique des activités et à des statistiques pour évaluer la progression du **Bénéficiaire**

Le **Bénéficiaire** peut s'inscrire au programme :

- par email à l'adresse suivante : prevention@votreassistance.fr
- sur la plateforme d'assistance santé allyz Assist : <https://www.allyzassist.com/fr/welcome>

Le **Bénéficiaire** peut ensuite accéder au programme directement via la plateforme allyz Assist

Ce programme d'information et d'accompagnement s'adresse aux **Bénéficiaires** âgés d'au moins 16 (seize) ans, avec l'accord préalable des parents pour les **Bénéficiaires** de moins de 18 (dix-huit) ans.

Nous ne fournissons pas de consultation, de diagnostic ou de prescription médicale.

Un accompagnement personnalisé ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un Médecin.

Les informations médicales échangées avec les Médecins restent strictement confidentielles et sont soumises à la législation sociale et aux règles du secret médical.

Les informations que Nous fournissons exclusivement par téléphone sont à caractère documentaire. Nous ne pouvons être tenu responsable en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations fournies.

- Prévention cancer

Nous mettons à disposition du **Bénéficiaire** une plateforme digitale de prévention et de dépistage précoce des cancers accessible pour les 4 types de cancers suivant :

- cancer du sein
- cancer du col de l'utérus
- cancer colorectal
- cancer de la peau

La plateforme propose :

- o un parcours de prévention personnalisé avec calendrier de suivi des dépistages
- o des questionnaires médicaux sécurisés pour établir un profil de risque
- o un annuaire de professionnels de santé et de centres agréés référencés
- o des rappels systématiques des dépistages par mail et/ou SMS (au choix du Bénéficiaire)
- o des ressources et conseils préventifs personnalisés.

L'accès à ce service s'effectue :

- à partir de tout ordinateur, tablette ou smartphone ;
- via la plateforme d'assistance santé allyz Assist : <https://www.allyzassist.com/fr/welcome>

D.5 Complément Aide psychologique

- Consultation psychologique

Une première évaluation par un psychologue clinicien est effectuée par téléphone.

Si la situation du **Bénéficiaire** nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le **Bénéficiaire** vers des consultations physiques avec un psychologue proche du **Domicile** ou du lieu de travail du **Bénéficiaire**.

Le service est mis en œuvre du lundi au vendredi, à **l'exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire France métropolitaine).

Sont exclues les Maladies psychologiques préexistantes déjà diagnostiquées ou en cours de traitement à la date d'entrée en vigueur du contrat.

D.6 Complément Téléconsultation médicale

La téléconsultation médicale est un service de télémédecine, accessible par téléphone ou par audio/vidéo-conférence 24 heures/24 et 7 jours/7.

Le **Bénéficiaire** peut accéder au service de téléconsultation médicale via le site <https://www.mondial-assistance-teleconsultation.fr>

Si le **Bénéficiaire** a un problème médical nécessitant une consultation et que son **Médecin** traitant est indisponible ou absent, le **Bénéficiaire** peut, sous conditions d'identification forte et acceptation des Conditions Générales de services, de la Notice d'information et de consentement et de la Déclaration de confidentialité, bénéficier d'une Téléconsultation en contactant **Notre** service de Téléconsultation.

Au préalable, le Bénéficiaire pourra échanger avec un(e) infirmier(ère) diplômé(e) d'Etat (IDE) de Notre service de Téléconsultation qui lui permettra d'obtenir notamment des informations sur des questions d'ordre général de santé. Si besoin, notre infirmière orientera le Bénéficiaire vers un Médecin de Notre Service de Téléconsultation.

La Téléconsultation est assurée par un Médecin, de Notre Service de Téléconsultation inscrit au Conseil de l'Ordre des Médecins.

A l'issue de la Téléconsultation, le Médecin peut, dans le cadre des parcours de soins et conformément à la législation locale en vigueur (notamment en matière de secret médical) :

- Orienter le Bénéficiaire vers son Médecin traitant ou un établissement de soins adapté à sa situation, notamment si un examen clinique est nécessaire pour faire un diagnostic ;
- Fournir au Bénéficiaire une ordonnance écrite médicamenteuse, selon l'appréciation du Médecin et si la législation locale l'autorise.

Après la Téléconsultation et avec le consentement du **Bénéficiaire**, un compte-rendu de la Téléconsultation médicale peut être envoyé au Médecin traitant du **Bénéficiaire**.

IMPORTANT

La Téléconsultation ne peut en aucun cas remplacer une prise en charge médicale globale et personnalisée auprès du Médecin traitant et de manière générale de tout Médecin désigné par le Bénéficiaire.

La Téléconsultation ne peut se substituer aux organismes de secours d'urgence. En cas d'urgence, le Bénéficiaire prend contact en priorité avec les services de secours d'urgence (numéros d'urgence : 15, 112, 18). En cas d'urgence détectée à l'étranger, toutes les mesures seront mises en œuvre pour aider le Bénéficiaire à identifier les secours d'urgence, selon les mesures locales.

Les informations médicales échangées avec les Médecins restent strictement confidentielles et sont soumises au secret médical, aucune donnée nous est transmise, sous réserve de données statistiques exclusives de toute identification directe ou indirecte du Bénéficiaire.

Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements, conseils, consultations et de manière générale dans le cadre de la Téléconsultation mise en œuvre auprès du Bénéficiaire.

Nous ne pourrions être tenu responsable des interruptions de service et/ou dommages résultants :

- 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 lui auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation
- D'un cas de force majeure ou du fait d'un Tiers

Lorsque un représentant légal appelle pour son enfant mineur, il lui sera demandé une copie du livret de famille prouvant le lien de parenté ou tout autre document prouvant sa qualité.

Sont exclus :

- les Téléconsultations lorsque Notre service médical identifie une urgence médicale ;
- les consultations pour pathologies psychiatriques ;
- les prescriptions de certificats médicaux ;
- les prescriptions d'arrêt de travail et leurs éventuelles prolongations ;
- les prescriptions particulières, telles que :
 - les médicaments soumis à prescription restreinte :
 - o médicaments réservés à l'usage hospitalier
 - o médicaments à prescription hospitalière
 - o médicaments à prescription initiale hospitalière
 - o médicaments à prescription réservée aux médecins spécialistes
 - o médicament nécessitant une surveillance particulière pendant le traitement,
- les médicaments soumis à accord préalable. La liste exhaustive est accessible à l'adresse suivante : http://www.cnam.nat.tn/doc/upload/list_APc1.pdf,
- les médicaments d'exception : la liste des médicaments d'exception est disponible sur le site internet suivant : www.meddispar.fr, le site de référence des médicaments réglementés, proposé par l'Ordre national des pharmaciens,
- la prescription de stupéfiants.

D.7 Complément Assistance aux Animaux de compagnie

• Garde des **Animaux de compagnie**

Si aucun **Membre de la famille** n'est en mesure de prendre soin des **Animaux de compagnie au Domicile du Bénéficiaire, en cas de Décès du Bénéficiaire**, Nous organisons et prenons en charge la garde des **Animaux de compagnie** :

- En dehors du **Domicile** du **Bénéficiaire** par un professionnel, **dans les limites des disponibilités locales**.

D.8 Frais médicaux d'urgence à l'Etranger

Lors de **Votre** déplacement à l'**Etranger**, et à la suite d'un Evénement Couvert, Vous devez engager des frais pour une urgence médicale nécessitant un traitement avant **Votre** retour :

- **Nous Vous** remboursons les frais médicaux sur prescription médicale restant à **Votre** charge.

Ou

- **Nous** faisons l'avance de vos frais d'**Hospitalisation** imprévus et urgents, après **Notre** accord.

Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de Notre prise en charge.

L'avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dettes.

- **Nous Vous** remboursons les frais dentaires d'urgence sur prescription médicale restant à **Votre** charge, après intervention des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auprès desquels **Vous** êtes affiliés.

IMPORTANT: Veuillez noter que Nous Vous remboursons les frais médicaux ou dentaires d'urgence restant à votre charge après intervention de Votre organisme social de base, de votre mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance.

Pour bénéficier de ce remboursement, Vous devez relever obligatoirement de l'un des régimes obligatoires de l'assurance maladie Vous couvrant au titre des frais médicaux survenant à l'Etranger, à la date de votre déplacement.

Vous devez être en mesure de Nous présenter les originaux des bordereaux de remboursement ou des courriers de refus des organismes dont Vous dépendez.

La condition suivante s'applique:

Les soins doivent être médicalement nécessaires pour traiter un problème de santé urgent. Ils doivent être prodigués par un médecin, un dentiste, un hôpital, ou tout autre professionnel de santé autorisé à exercer la médecine ou la dentisterie.

E. Limites de Nos interventions

Nous ne pouvons être tenu responsable de l'inexécution des prestations ou des retards dans l'exécution de Nos prestations en raison de :

- La défaillance ou l'interruption des réseaux téléphoniques ou informatiques ;
- Une évolution de l'état du Bénéficiaire et notamment de son état de santé qui n'avait pas été signalée ;
- Un cas de force majeure ou un dommage causé par un Tiers ;
- Suite à des événements tels que des grèves, émeutes, instabilité politique connue, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>) ;
- En cas de retard et/ou d'impossibilité d'obtenir des documents administratifs tels que des visas d'entrée et de sortie, des passeports, etc., nécessaires au transport du Bénéficiaire à l'intérieur ou à l'extérieur du pays où il se trouve ou à son entrée dans le pays recommandé par Nos Médecins pour y être hospitalisé ;
- En cas de recours à des services publics ou organismes locaux auxquels Nous sommes tenu de faire appel en vertu des réglementations locales et/ou internationales ;
- En cas de restrictions susceptibles d'être imposées par des sociétés de transport de personnes (en particulier les compagnies aériennes) pour les personnes souffrant de certaines pathologies, ou pour les femmes enceintes, de restrictions applicables jusqu'au début du transport et susceptibles d'être modifiées sans autre préavis (et pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). En conséquence, le rapatriement de ces personnes ne sera possible que si la société de transport ne s'y oppose pas et, naturellement, en l'absence d'avis médical défavorable sur la santé du Bénéficiaire ou de l'enfant à naître.

F. Exclusions

Outre les exclusions prévues dans la Convention, sont toujours exclus :

- les frais engagés sans Notre accord préalable,
- les frais qui ne peuvent être vérifiés avec une facture acquittée au nom du Bénéficiaire,
- le Suicide ou les conséquences d'une tentative de Suicide du Bénéficiaire,
- les conséquences d'un acte effectué dans un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route, de l'utilisation de drogues, de stupéfiants, tranquillisants non prescrits médicalement,

- les conséquences de :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en Quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine (sauf mention contraire dans les garanties),
- les dommages causés intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- la perte d'autonomie antérieure à la date d'entrée en vigueur du contrat,
- les conséquences :
 - o des Maladies et accidents antérieurs à la date d'entrée en vigueur du contrat
 - o des Maladies antérieurement diagnostiquées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
 - o des Chirurgies et Traitements de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance.

Pour les frais médicaux d'urgence à l'Étranger sont également exclus :

- les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, ainsi que les frais d'appareillage,
- les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'outre-mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un Accident corporel ou une Maladie survenu en France ou à l'Étranger,
- les frais de vaccination,
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
- les frais de rééducation, de cure thermique ou de séjour en maison de repos, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale.
- Tous les autres soins médicaux ou dentaires non urgents.

G. Dispositions communes

G.1 Responsabilité

Nous ne pouvons en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Vous ou Vos Proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Nous ne serons pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de nos obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies

ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Nous nous efforcerons néanmoins de tout mettre en œuvre pour Vous venir en aide;

L'organisation par Vous ou par Votre entourage de l'une des prestations de la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Nous avons été prévenu et a donné Notre accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Nous aurions engagés pour organiser la prestation.

Notre responsabilité ne concerne que les services que Nous réalisons en exécution de la Convention. Nous ne serons pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès de Vous en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

De même, Notre responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée par Vous des renseignements communiqués ou des conseils prodigués par Nous.

G.2 Prescription

Toute action dérivant de la **Convention** est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance

contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.»

- Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil reproduits ci-dessous.

- Article 2240 du Code civil

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

- Article 2241 du Code civil

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

- Article 2242 du Code civil

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

- Article 2243 du Code civil

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

- Article 2244 du Code civil

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

- Article 2245 du Code civil

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

- Article 2246 du Code civil

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

G.3 Modalités d'examen des réclamations

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à **Votre** réclamation formulée par oral ou via une messagerie

instantanée, celle-ci doit nous être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : reclamation@votreassistance.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : *AP Solutions GmbH succursale française - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex*

Nous accuserons réception de **Votre** réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et **Nous Vous** apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de **Votre** première réclamation écrite :

- Par voie électronique : www.mediation-assurance.org
- Par courrier à l'adresse suivante : *Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09*

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans **le délai d'un (1) an** à compter de **Votre** première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne **Vous** prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, **Vous** avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

G.4 Compétence juridictionnelle

Nous faisons élection de domicile en **Notre** siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre **Nous** à l'occasion de la mise en œuvre de la **Convention** sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

G.7 Loi applicable – langue utilisée

La **Convention** est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la **Convention** est le français.

G.5 Protection des données à caractère personnel

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Nous sommes est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution de la **Convention**.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de la **Convention** et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, **Vous** pouvez exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle **Vous** pouvez **Vous** inscrire : <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente **Vous** a été remise lors de la souscription de la **Convention**.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, **Nous** nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

G.6 Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations de la **Convention** sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - www.acpr.banque-france.fr.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

 **En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
• Le traitement de catégories	• Oui, le traitement n'est autorisé que

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
particulières de données à caractère personnel, y compris les données relatives à la santé à des fins de traitement des demandes d'indemnisation et d'assistance.	si vous y consentez conformément à l'article 9, paragraphe 2, point a), du RGPD ou si l'une des autres options prévues par la loi est disponible, 9, paragraphe 2, b) - j) RGPD.
• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Vous présenter ou permettre aux sociétés de notre groupe et à certains tiers de vous présenter des produits et services qui pourraient vous intéresser, selon vos préférences marketing spécifiées. Vous pouvez modifier ces paramètres à tout moment en nous contactant comme indiqué à la section 9.	Oui
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que sous-traitant, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AP Solutions GmbH succursale française), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents); et.
- annonceurs et régies publicitaires, afin de vous adresser des communications commerciales, conformément à la législation locale et à vos préférences de communication. Nous ne partageons pas vos données personnelles avec des tiers à des fins marketing, sans votre autorisation.

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées

précédemment ;

- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels –

dix (10) ans à compter du sinistre.

- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Vous pouvez nous contacter pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles et pour exercer les droits dont vous disposez à cet égard :

- en remplissant le formulaire dédié, à l'adresse suivante :

<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/6e169bd0-974f-447d-9d66-cbc7c16a4ace/85d37061-37aa-42c5-a08e-cce398b338f3>

- par courrier postal libellé à l'adresse suivante :

*AP Solutions GmbH succursale française
Département Protection des Données
Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen*

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

Vous pouvez retrouver cette déclaration de confidentialité en ligne, à l'adresse suivante :

<https://fragonardassurances.votreassistance.fr/api/donnees-personnelles>