

Convention d'assistance n°922880 – gamme évolution

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 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

► 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 ?	5
B. Définitions	6
C. Prestations et Plafonds	7
D. Définition des Prestations	9
E. Exclusions	15
G. Dispositions communes	15

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 B.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**,
- pour la prestation Téléconsultation en France.

DURÉE DE VALIDITÉ

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat santé 2023 liant MCV PAP 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 ?

Evènement garanti	
Hospitalisation	
Immobilisation	
Affection de longue durée	
Décès	
Dépendance	

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 santé 2023 MCV PAP, ainsi que :

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

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.

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.

Nous/Notre : FRAGONARD ASSURANCES - SA au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar – CS 60001 – 93488 Saint-Ouen cedex - Entreprise régie par le Code des assurances

Pays non couverts : Corée du Nord . 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.

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 évènements garantis

Dans cette section, Nous donnons des définitions et/ou des descriptions des évènements garantis par Votre **Convention**. Pour connaître les évènements garantis par Votre **Convention**, veuillez consulter le tableau à la section A2.

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 avec nuitée(s) : admission du Bénéficiaire dans un hôpital public ou privé, prévue ou imprévue, avec au minimum une (1) nuit sur place.

Immobilisation : toute incapacité physique à se déplacer ou à accomplir les tâches ménagères habituelles, constatée par un Médecin, nécessitant un repos à la maison prescrit par le Médecin.

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
✓ Enveloppe de services	400 € maximum	Hospitalisation avec 1 nuitées L'enveloppe de services doit être activée dans les 15 jours suivant la sortie d'Hospitalisation.
	500 € maximum	Affection de longue durée. L'enveloppe de services doit être activée dans les 30 jours après l'entrée en ALD.
	400 € maximum	Immobilisation de 5 jours ; L'enveloppe de services doit être activée au plus tard 15 jours après le début de l'Immobilisation à Domicile. Limitée à 1 fois par Période d'assurance

TRANSPORT		
Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Enveloppe de services	400 € maximum	Hospitalisation avec 1 nuitées L'enveloppe de services doit être activée dans les 15 jours suivant la sortie d'Hospitalisation.
	500 € maximum	Affection de longue durée. L'enveloppe de services doit être activée dans les 30 jours après l'entrée en ALD.
		Limitée à 1 fois par Période d'assurance.

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

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. Dépendance d'un Membre de la famille
✓ Préparation au rôle d'Aidant	Coût de l'opération réalisée ou mandatée par Nous. Prestation réalisée par téléphone.	
✓ Orientation vers des groupes de discussion	Mise en relation sans prise en charge. Prestation réalisée par téléphone.	
✓ 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 PRÉVENTION		
Prestations	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.	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 illimité à la plateforme de prévention	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
✓ Prévention cancer	4 entretiens téléphoniques avec un expert par programme. Accès illimité à la plateforme de prévention	A tout moment dès la souscription Parcours de prévention et dépistage pour 4 types de cancers : Cancer du sein, Cancer du col de l'utérus, Cancer colorectal, Cancer de la peau

COMPLEMENT AIDE PSYCHOLOGIQUE		
Prestation	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Consultation psychologique	Consultation téléphonique : 3 consultations maximum par an et par Bénéficiaire	Décès de l'un des Bénéficiaires.

COMPLEMENT TÉLÉCONSULTATION MEDICALE		
Prestations	Prise en charge	Conditions & limites
✓ Téléconsultation	Dans la limite de 10 Téléconsultations maximum par Période d'assurance, quel que soit le nombre de Bénéficiaires	Problème de santé et indisponibilité du médecin traitant

D. Définition des Prestations

Nous nous réservons le droit de vérifier l'éligibilité du **Bénéficiaire** et la preuve de la survenance d'un évènement 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 évènements 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 évènement 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 soit au titre de l'enveloppe de services santé proposée (**uniquement pour les prestations éligibles et citées dans les paragraphes a et b**), soit en mobilisant d'autres sources de financement.

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

En cas d'évènement 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'évènement garanti qui permet au **Bénéficiaire** d'avoir droit au service.

Les prestations de services telles que décrites aux paragraphes Aide à Domicile et Transports ouvrent droit à une enveloppe de service unique d'un montant de 400 € en cas d'Hospitalisation ou d'Immobilisation, et de 500 € en cas de ALD. Le coût de chaque service utilisé est déduit du montant de l'enveloppe disponible.

Dès qu'il le souhaite, **Nous** pouvons confirmer au **Bénéficiaire** le solde encore disponible et des conseils sur son utilisation.

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 de l'enveloppe de services auquel il a droit avant la fin de l'évènement 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.

a) Aide à Domicile

En cas d'Hospitalisation avec nuitée(s), d'Immobilisation, d'Affection de longue durée, les prestations prévues ci-dessous sont éligibles à l'enveloppe de services :

- Transport
- Aide-ménagère
- Auxiliaire de vie
- Travailleuse familiale
- Bien-être à Domicile
- Livraison de repas
- Livraison de courses
- Veille ou prise en charge des Membres de la famille dépendants et/ou de l'(des)Enfant(s)
- Accompagnement à l'école et aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau baccalauréat
- Garde d'Enfants de moins de 15 ans malades ou convalescents
- Garde à Domicile des Enfants de moins de 15 ans
- Fermeture du Domicile quitté en urgence
- Préparation du retour au Domicile
- Garde des Animaux de compagnie

Description des prestations éligibles à l'enveloppe de services :

- Transport

Nous organisons et prenons en charge les frais de **Transport** par taxi, lorsque le **Bénéficiaire** a un rendez-vous. Le coût de retour au **Domicile** du **Bénéficiaire** peut également être pris en charge.

- 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.

Auxiliaire de vie

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une auxiliaire de vie qui dispense des soins quotidiens au **Bénéficiaire** y compris la toilette, la prise de repas et l'aide au coucher, **hors soins médicaux relevant d'un Médecin ou d'une infirmière**.

La prestation d'auxiliaire de vie peut être mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

Travailleuse familiale

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une travailleuse familiale qui aide la famille en assumant le quotidien (entretien du logement, préparation des repas, l'aide aux devoirs...) et soutient les parents dans l'éducation de leurs enfants. La prestation est mise en œuvre du lundi au samedi **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

Bien-être à Domicile

Nous organisons et prenons en charge des services de bien-être y compris le coiffeur, esthéticienne, prothésiste capillaire au **Domicile**.

- Livraison de repas

Nous organisons et prenons en charge la livraison d'un repas au **Domicile** du **Bénéficiaire** dans un délai de 4 (quatre) jours ouvrés maximum à compter de la demande. **Ce service n'est pas disponible les samedis, dimanches et jours fériés.** Les repas sont livrés sous la forme de 5 ou 7 paniers repas « déjeuners + dîners ».

Le Bénéficiaire prend en charge les frais de repas.

Dans les zones non desservies ou lorsque les repas prévus ne sont pas adaptés, **Nous** pouvons organiser l'intervention d'un **Prestataire** pour préparer les repas à domicile. **Nous** prenons en charge les frais à hauteur du coût équivalent de la livraison des repas. **Le Bénéficiaire prend en charge les coûts restants.**

- Livraison de courses

Nous organisons et prenons en charge la livraison de courses au **Domicile** du **Bénéficiaire**.

Le Bénéficiaire doit être disponible lors de la livraison pour payer les denrées achetées.

Le Bénéficiaire prend en charge le coût des courses.

- 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.

- Accompagnement à l'école et aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau baccalauréat
Si aucun **Membre de la famille** ne peut accompagner l'(les) **Enfant(s)** du **Bénéficiaire** à l'école ou à ses(leurs) activités extrascolaires, **Nous** organisons et prenons en charge le **Transport** de l'(des) **Enfant(s)** par taxi depuis le **Domicile**. L'(les) **Enfant(s)** doit(vent) être accompagné(s) d'un adulte désigné par le **Bénéficiaire**.

- 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.

- **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.

- Fermeture du **Domicile** quitté en urgence

Nous organisons et prenons en charge le service d'envoi d'une aide-ménagère pour fermer le **Domicile** du **Bénéficiaire** (volets, fenêtres, linge resté dans la machine à laver), éteindre les lumières, les appareils électriques en fonctionnement, trier les denrées périssables, étendre le linge resté dans la machine à laver, si le **Bénéficiaire** a dû quitter son **Domicile** en urgence en raison de son état de santé. Ce service ne peut être fourni que si **Nous** avons accès aux clés, aux codes d'accès du logement et aux conditions d'accessibilité en toute sécurité.

Nous pouvons organiser le **Transport** de l'aide-ménagère pour aller chercher les clés.

La prestation dure au minimum 2 (deux) heures et peut être mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

- Préparation du retour au Domicile

Nous organisons et prenons en charge la venue d'une aide-ménagère pour effectuer les tâches ménagères, ouvrir les volets, mettre le logement à température, faire des courses.

Le coût des courses reste à la charge du Bénéficiaire.

Cette prestation s'effectue sous réserve de la mise à disposition des clés, des codes d'accès au lieu de **Domicile** et des conditions d'accessibilité en toute sécurité.

Nous pouvons organiser le **Transport** de l'aide-ménagère pour aller chercher les clés.

La prestation dure au minimum 2 (deux) heures et peut être mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

- 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.

Sur demande, **Nous** pouvons fournir au **Bénéficiaire** les coordonnées de tous les **Prestataires** mentionnés ci-dessus.

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

b) Transport

En cas d'Hospitalisation avec nuitée(s), d'Affectation de longue durée, les prestations prévues ci-dessous sont éligibles à l'enveloppe de services :

- Hébergement des parents à proximité du **Bénéficiaire** mineur pendant son hospitalisation
- Transfert des **Enfants** de moins de 15 ans et/ou des **Membres de la famille** dépendants au **Domicile** d'un **Proche**
- Transfert d'un **Proche** au **Domicile** du **Bénéficiaire** ou du **Bénéficiaire** au **Domicile** d'un **Proche**

Description des prestations éligibles à l'enveloppe de services :

- 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.

- 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.
- Hébergement des parents à proximité du **Bénéficiaire** mineur pendant son **Hospitalisation** **Nous** organisons et prenons en charge l'**Hébergement** des parents du **Bénéficiaire** mineur hospitalisé à plus de 50 km de son **Domicile** pendant la durée de l'**Hospitalisation**.

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) 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.

e) 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 :

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

f) 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.

g) Complément Téléconsultation médicale

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

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 signalées 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_APcl.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.

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 des pièces justificatives,
- le suicide ou les conséquences d'une tentative de suicide du Bénéficiaire,
- les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par le Bénéficiaire ou l'absorption par le Bénéficiaire de médicaments non prescrits, de drogues ou stupéfiants,
- les conséquences de :
 - o situations de risque infectieux dans un contexte épidémique,
 - o l'exposition à des agents biologiques infectieux,
 - o l'exposition à des agents chimiques y compris le gaz de combat,
 - o l'exposition à des agents incapacitants,
 - o l'exposition à des agents radioactifs,
 - o l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques persistants, faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance ou recommandations spécifiques des autorités sanitaires internationales ou locales du pays de séjour du Bénéficiaire,
- 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 affections de longue durée, maladies ou incapacité chroniques, déjà établies,
- dommages résultant de soins esthétiques (y compris la chirurgie esthétique).

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 devez, 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'Economie 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 jusqu'à-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, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

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 accusons 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.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://conso.bloctel.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.

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.

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 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.	• Oui, le traitement n'est autorisé que 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'événement 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 activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement 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

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	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 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 celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	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 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) responsables(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/680a21e8-bb43-4345-9626-8bdc08a2af66>

- 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://fragonard-assurances.votreassistance.fr/api/donnees-personnelles>