ACCIDENTS DE LA VIE

# CONVENTION ASSISTANCE

DECEMBRE 2021

Mutuelle Fraternelle d'Assurances

Sommaire

Titre I - Evènements garantis ..... 3
Titre II – Résumé des prestations et prises en charge ... 4
HOSPITALISATION OU IMMOBILISATION A DOMICILE ..... 4
ASSISTANCE A DOMICILE ..... 4
ASSISTANCE APRES UN ACCIDENT DE LA VIE ..... 5
ASSISTANCE A L'INSERTION OU A LA REINSERTION DANS LE MONDE PROFESSIONNEL ..... 5
ASSISTANCE DECES SUITE A UN ACCIDENT DE LA VIE ..... 7
Titre III – Validité de la convention ..... 8
Titre IV – Définitions contractuelles ..... 9
Titre V – Prestations ..... 14
Titre VI – Responsabilité ..... 27
Titre VII – Exclusions générales ..... 29
Titre VIII – Prescription ..... 31
Titre IX – Modalités d'examen des réclamations ..... 33
Titre X – Compétence juridictionnelle ..... 34
Titre XI – Protection des données à caractère personnel ..... 35
Titre XII – Autorité de contrôle ..... 36
Titre XIII – Loi applicable – langue utilisée ..... 36
Titre XIV – Déclaration de confidentialité ..... 37

## Comment joindre l'assistance MFA ?

► Contactez :

- Depuis la France métropolitaine : 09 69 32 82 25
  (appel non surtaxé)
- Depuis l'étranger : 00 33 (0) 1 49 93 73 23
- Accès sourds et malentendants :
  https://accessibilite.votreassistance.fr

Accessibles 24h/24 et 7j/7,
sauf mention contraire dans la Convention

► Veuillez 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

Les prestations de la présente Convention d'assistance souscrite par la MUTUELLE FRATERNELLE D'ASSURANCES auprès de :
FRAGONARD ASSURANCES
SA au capital de 37 207 660 euros
479 065 351 RCS Paris
Siège social : 2, rue Fragonard – 75017 Paris
Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS
SAS au capital de 7 584 076,86 euros
490 381 753 RCS Bobigny
Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - http://www.orias.fr/
Ci-après désignée sous le nom commercial « **Mondial Assistance** ».

# Titre I - Evènements garantis

Les conditions de délivrance des garanties de la présente convention varient selon les prestations :

- Les prestations décrites à l'article 5.1 « HOSPITALISATION – IMMOBILISATION A DOMICILE » sont délivrées lorsque, suite à un Accident de la vie, le Bénéficiaire est Hospitalisé pour une durée au moins égale à 2 nuitées ou Immobilisé à Domicile plus de 5 jours.
- Les prestations décrites à l'article 5.2 « ASSISTANCE APRES UN ACCIDENT DE LA VIE » sont délivrées en cas de survenance d'un Accident de la vie du Bénéficiaire.

  Des prestations complémentaires sont délivrées en cas de Séquelles handicapantes.
- Les prestations décrites à l'article 5.3 « ACCIDENT DE LA VIE SURVENANT LORS D'UN DEPLACEMENT » sont délivrées lorsque l'Accident de la vie du Bénéficiaire survenu au cours d'un voyage empêche les autres personnes voyageant avec le Bénéficiaire de rentrer à leur Domicile situé en France par les moyens prévus initialement, sous réserve des conditions de validité territoriale décrites à l'article 3 de la présente convention.
- Les prestations décrites à l'article 5.4 « ASSISTANCE DECES SUITE A UN ACCIDENT DE LA VIE » sont délivrées en cas de décès du Bénéficiaire suite à la survenance d'un Accident de la vie.

L'ensemble des prestations est délivré conformément aux conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

# Titre II – Résumé des prestations et prises en charge

## HOSPITALISATION OU IMMOBILISATION A DOMICILE

| Prestations | Prise en charge | Conditions et limites |
|---|---|---|
| ASSISTANCE A DOMICILE | | |
| Evaluation du besoin et recommandations pour l'utilisation de l'enveloppe de services | Illimité | La prise en charge de l'enveloppe de services est limitée à 1 fois par évènement garanti. |
| Enveloppe de services et d'aide à Domicile | Forfait de 500€ TTC | |
| Livraison en urgence de médicaments | 100 € TTC maximum | La prise en charge est limitée à 1 fois par événement garanti. |
| Livraison et mise à disposition de matériel médical | 100 € TTC maximum | |
| Téléassistance ponctuelle à Domicile | Coût du service pour une durée de 3 mois. | La prise en charge est limitée à 1 fois par événement garanti. |
| Accompagnement psychologique | 3 entretiens par tel et/ou 12 séances maximum de consultation en cabinet. 80€ TTC maximum par consultation. | La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance. |

# ASSISTANCE APRES UN ACCIDENT DE LA VIE

| Prestations | Prise en charge | Conditions et limites |
|---|---|---|
| ASSISTANCE A L'INSERTION OU A LA REINSERTION DANS LE MONDE PROFESSIONNEL | | |
| Service d'informations juridiques, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle | Illimité | Prestation rendue par téléphone exclusivement. |
| Evaluation, bilan personnel et professionnel et élaboration d'un projet professionnel | Coût de la prestation réalisée ou mandatée par Mondial Assistance. | Prestations limitées à une durée maximum de 12 mois par évènement garanti. |
| Formation aux outils et techniques de recherche d'emploi ou Accompagnement à la création ou la reprise d'entreprise, ou à la reconversion professionnelle | Coût de la prestation réalisée ou mandatée par Mondial Assistance. | |
| Entretiens de suivi | Coût de la prestation réalisée par Mondial Assistance. | |
| COMPLEMENT EN CAS DE SEQUELLES HANDICAPANTES | | |
| Accompagnement social | Coût de l'opération réalisée ou mandatée par Mondial Assistance | Bilan de vie et plan d'aide sont réalisés une seule fois par événement garanti. |

| Prestations | Prise en charge | Conditions et limites |
|---|---|---|
| Assistance à l'aménagement du Domicile | Cout du bilan de vie et de l'audit de l'habitat réalisés ou mandatés par Mondial Assistance Et<br>Mise en relation avec un Prestataire pour la réalisation des travaux, sans prise en charge | L'audit de l'habitat est réalisé une seule fois par événement garanti.<br>Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations restent à la charge du Bénéficiaire. |
| Téléassistance permanente au Domicile | Mise en relation sans prise en charge donnant droit à un tarif préférentiel | L'abonnement au service de téléassistance reste à la charge du Bénéficiaire. |
| Visites de maisons d'accueil | 60 € TTC maximum par visite | Limité à 3 visites d'établissements par évènement garanti. |
| Aides aux démarches administratives pour le déménagement | Illimitée | Prestation rendue par téléphone exclusivement. |
| Aide au déménagement | Mise en relation sans prise en charge avec un déménageur ou un loueur de véhicules utilitaires | Le coût du déménagement ou de la location d'un véhicule reste à la charge du Bénéficiaire. |
| Présence d'un Proche pour l'installation en établissement spécialisé | - Transport aller/retour : frais réels;<br>Hébergement : 60 € TTC par nuit dans la limite de 2 nuits. | Prestation mise en place une seule fois par évènement garanti. |

# COMPLEMENT EN CAS D'ACCIDENT DE LA VIE SURVENANT LORS D'UN DEPLACEMENT

| Prestations | Prise en charge | Conditions et limites |
|---|---|---|
| RETOUR DES ENFANTS ET LES ANIMAUX DE COMPAGNIE VOYAGEANT AVEC LE BENEFICIAIRE | | |
| Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur pour le retour au Domicile des personnes restées sur place handicapés ou de moins de 15 ans | Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance | |
| Retour au Domicile des Animaux de compagnie | Coût du Transport organisé par Mondial Assistance, hors frais de cage. | |

# ASSISTANCE DECES SUITE A UN ACCIDENT DE LA VIE

| Prestations | Prise en charge | Conditions et limites |
|---|---|---|
| ASSISTANCE AUX ENFANTS DU BENEFICIAIRE DECEDE | | |
| Transfert d'un Proche venant garder les Enfants du Bénéficiaire à son Domicile | Coût du Transport aller et retour organisé par Mondial Assistance | Les prestations « Transport d'un Proche » et « Transfert des enfants » ne peuvent pas être cumulées. |
| Transfert des Enfants chez un Proche *(avec accompagnement par un Proche ou par un Prestataire)* | | |
| Garde des Enfants au Domicile du Bénéficiaire ou d'un Proche | 20 heures maximum | Les prestations « Transport d'un Proche » et « Garde des Enfants au Domicile » ne peuvent pas être cumulées. |

# Titre III – Validité de la convention

VALIDITE TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGES », les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans le monde entier **à l'exception des Pays non couverts.**
Les prestations « Organisation des obsèques » peuvent être accordées en France ou dans le monde entier **à l'exception des Pays non couverts.**

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat d'assurance « Multirisques Accident de la Vie » et de l'accord liant Mutuelle Fraternelle d'Assurances et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

# Titre IV – Définitions contractuelles

Dans la présente Convention d'assistance (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

ACCIDENT DE LA VIE
Les événements garantis par le contrat « Multirisques Accident de la Vie », à savoir :

- Les accidents médicaux : causés à l'occasion d'actes chirurgicaux, de prévention, de diagnostic, d'exploration, de traitements pratiqués par des médecins et auxiliaires médicaux autorisés à exercer dans le pays où l'accident survient ;
- Les accidents dus à des attentats ou à d'autres infractions : lorsque ces derniers résultent de faits volontaires ou non qui présentent le caractère matériel d'une infraction ;
- Les autres accidents de la vie privée : survenant suite à des événements soudains et imprévus, individuels ou collectifs dus à des causes extérieures (chute, accidents liés à l'effort, intoxications, accidents de bricolage, catastrophes naturelles, accidents de santé).

ANIMAUX DE COMPAGNIE
Sont considérés comme animaux de compagnie uniquement les chats et chiens, **à l'exclusion de tout autre animal**.
Pour être couvert par les garanties, l'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.
**Sont exclus les chiens de 1ère et 2nde catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

BENEFICIAIRE
Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- à la personne physique assurée par le contrat « Multirisques Accident de la Vie » (le « Bénéficiaire assuré »),
- à son Conjoint,
- et/ou à ses Enfants.

CONJOINT
Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du Bénéficiaire assuré et vivant habituellement sous son toit.

DOMICILE
Lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

ENFANTS
Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous son toit.

ETRANGER
Tout pays, à l'exclusion de la France et des Pays non couverts.

FRANCE
France métropolitaine exclusivement, où se situe le Domicile.

FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER
Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation, prescrits par une autorité médicale compétente, consécutifs à un Accident de la vie.

FRAIS FUNÉRAIRES
Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation obligatoires, de conditionnement, nécessaires au transport de corps et conformes aux réglementations locales et internationales applicables sur le lieu du décès et le lieu des obsèques.

Sont exclus les frais d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'inhumation et de crémation.

Lorsque le transport de corps peut être effectué sans cercueil conformément aux normes en vigueur, les frais de cercueil ne sont pas pris en charge.

FRAIS DE RECHERCHE
Frais des opérations effectuées par les sauveteurs civils ou militaires ou les organismes spécialisés publics ou privés, se déplaçant spécialement à l'effet de rechercher le Bénéficiaire en un lieu dépourvu de tout moyen de secours organisé ou rapproché.

FRAIS DE SECOURS
Frais de transport consécutifs aux opérations de recherche (après localisation du Bénéficiaire) depuis le lieu de survenance de l'Accident corporel jusqu'à la structure médicale la plus proche.

HEBERGEMENT
Frais d'hôtel (petit déjeuner compris) **à l'exclusion de tout autre frais notamment de restauration, de boisson et de pourboires.**

HOSPITALISATION
Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public, consécutif à un Accident de la vie.
Dans tous les cas, sont assimilés à une Hospitalisation :

- les traitements de chirurgie ambulatoire : traitement de chirurgie permettant la sortie du patient le jour même de son admission dans l'établissement de soins.

IMMOBILISATION A DOMICILE
Toute incapacité physique à se déplacer ou à effectuer les tâches ménagères habituelles, consécutive à un Accident de la vie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au Domicile prescrit par un médecin.

MEMBRE DE LA FAMILLE
Conjoint, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire.

MEMBRE DE LA FAMILLE DEPENDANT A CHARGE
Membre de la famille fiscalement à charge du Bénéficiaire, dépendant et vivant sous le toit du Bénéficiaire assuré.
La 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. La dépendance suppose une perte d'autonomie et peut être partielle ou totale.

PAYS NON COUVERTS
Corée du Nord. La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site internet d'AWP France SAS à l'adresse suivante : http://paysexclus.votreassistance.fr

PRESTATAIRE
Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

PROCHE
Toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant sur le territoire où se situe le Domicile et désignée par le Bénéficiaire.

SEQUELLE HANDICAPANTE
Réduction des capacités fonctionnelles (physiques, intellectuelles, sensorielles) consécutives à un Accident de la vie et nécessitant la présence d'une tierce personne pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne. Elle est constatée médicalement.

TRANSPORT
Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :
- train en 2nde classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

VEHICULE
Véhicule appartenant au Bénéficiaire victime d'un Accident de la Vie survenu en déplacement:
- d'un poids total en charge inférieur à 3.500 kg,
- immatriculé en France,

non utilisé même à titre occasionnel pour le transport onéreux de personnes ou de marchandises.

VEHICULE DE LOCATION
Véhicule mis à disposition par Mondial Assistance, à retirer et à restituer dans les agences indiquées par Mondial Assistance.
La location est effectuée dans la limite des disponibilités locales, pour un conducteur remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution par carte bancaire au nom du conducteur).

La location comprend la prise en charge par Mondial Assistance des primes correspondant aux assurances obligatoires (responsabilité civile) et complémentaires couvrant les accidents (CDW) et le vol/vandalisme (TP), sous conditions de franchises incompressibles facturées au Bénéficiaire assuré en cas de sinistre. Les couvertures additionnelles telles que le rachat total de franchise ou l'assurance

accident personnelle/effets personnels (PAI) restent à la charge du Bénéficiaire assuré.

Les frais de carburant, de péage, de stationnement et de gardiennage du Véhicule de location restent à la charge du Bénéficiaire.

# Titre V – Prestations

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations.

## 5.1 HOSPITALISATION OU IMMOBILISATION A DOMICILE

ASSISTANCE A DOMICILE

Sur simple appel téléphonique et dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », Mondial Assistance met en œuvre les prestations ci-après :

- Evaluation des besoins et recommandations
  telle que décrite au 5.5 « DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES A DOMICILE ».
- Enveloppe de services et d'aide à Domicile
  telle que décrite au 5.5 « DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES A DOMICILE ».
- Livraison en urgence au Domicile de médicaments immédiatement nécessaires prescrits par un médecin
  Le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire.
- Livraison et mise à disposition du matériel médical prescrit par le médecin traitant.
  Le Prestataire assure l'installation du matériel au Domicile ainsi que le service après-vente.
  Avant toute livraison et mise à disposition de matériel médical, la demande, formulée par téléphone, doit être confirmée par courrier, fax ou email.

Le coût d'achat ou de location du matériel reste à la charge du Bénéficiaire.

❖ Téléassistance ponctuelle à Domicile

Le dispositif de téléassistance au Domicile composé d'un appareil de télécommunication automatique et d'un service d'écoute permet au Bénéficiaire, en cas de besoin, de lancer une alerte de n'importe quel endroit du Domicile et d'être immédiatement pris en charge par un Prestataire spécialisé qui mobilisera les moyens adaptés pour lui venir en aide.

La mise en place du dispositif de téléassistance nécessite la collecte d'informations à caractère personnel et l'installation du matériel d'interphonie.

❖ Accompagnement psychologique

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de 3 (trois) entretiens maximum.
Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son lieu de travail. Ces consultations sont prises en charge dans les limites prévues à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Le service est accessible du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

Sont exclues les maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.

# 5.2 ASSISTANCE APRES UN ACCIDENT DE LA VIE

## ASSISTANCE A L'INSERTION OU LA REINSERTION DANS LE MONDE PROFESSIONNEL

Lorsque le Bénéficiaire est jugé médicalement apte à entreprendre une démarche de retour à la vie professionnelle, Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations définies ci-après :

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

- Evaluation, bilan personnel et professionnel et aide à l'élaboration d'un projet professionnel.

- Formation aux outils et techniques de recherche d'emploi

  Si le Bénéficiaire assuré recherche un emploi salarié, Mondial Assistance le forme aux outils et techniques de recherche d'emploi :
  - rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation
  - préparation aux entretiens d'embauche
  - activation des réseaux relationnels et des réseaux sociaux
  - utilisation du téléphone et d'internet dans la recherche d'emploi

Ou

- Accompagnement à la création ou reprise d'entreprise ou à la reconversion professionnelle

  Le Bénéficiaire assuré est conseillé par un Prestataire sur tous les aspects d'un projet de création ou de reprise d'entreprise. En aucun cas, Mondial Assistance ne se substitue au Bénéficiaire assuré pour créer ou reprendre une entreprise.

- ❖ Entretiens de suivi
  Des entretiens de suivi et de coaching permettent d'évaluer l'évolution du projet et d'apporter tout complément d'information.

Les services d'assistance à l'insertion ou la réinsertion dans le monde professionnel sont accessibles du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).
Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches : Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai maximum de 8 (huit) jours.
**La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui lui ont été communiqués.**

## COMPLEMENT EN CAS DE SEQUELLES HANDICAPANTES

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi hors jours fériés de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

- ❖ Accompagnement social comprenant :
  - o une analyse de la situation médico-sociale et socio-économique du Bénéficiaire ;
  - o un bilan de vie pour évaluer les capacités physiques du bénéficiaire et ses habitudes de vie,
  - o un plan d'aide pour faciliter sa vie à domicile,
  - o des informations sur la réglementation sociale dans les domaines suivants : les prestations familiales, l'emploi et le chômage, le logement, la maladie et l'accident, le handicap et l'invalidité, la retraite ;
  - o des informations sur les aides auxquelles le Bénéficiaire peut prétendre : transport, hébergement, aide à domicile, etc. ;
  - o des recommandations sur les démarches à entreprendre pour bénéficier des dispositifs d'aide de droit commun ;

- une aide aux démarches administratives : identification des organismes, aide à la rédaction des courriers et à la constitution des dossiers.

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

❖ Assistance à l'aménagement du Domicile

Mondial Assistance fournit :

- un bilan de vie pour évaluer les capacités physiques du Bénéficiaire et ses habitudes de vie,
- un audit de l'habitat par un Prestataire pour évaluer la conformité du domicile à ses nouveaux besoins, les aménagements nécessaires pour son maintien à domicile et le coût des travaux associés,
- la mise en relation avec des Prestataires pour la réalisation des travaux.

Le coût des devis et travaux réalisés à l'issue de ces prestations restent à la charge du Bénéficiaire.

❖ Téléassistance permanente au Domicile

Mondial Assistance propose un abonnement à un service de téléassistance permanente au Domicile sans prise en charge.

L'abonnement à ce service fait l'objet d'un contrat distinct conclu entre le Bénéficiaire et la société GTS, société du groupe Allianz Global Assistance, Société Anonyme au capital de 720 000 euros, SIRET 330 377 193 00082 RCS Nanterre, dont le siège social est au 81 rue Pierre Sémard 92320 Châtillon.

Le dispositif de téléassistance au Domicile composé d'un appareil de télécommunication automatique et d'un service d'écoute permet au Bénéficiaire, en cas de besoin, de lancer une alerte de n'importe quel endroit du Domicile et d'être immédiatement pris en charge par un Prestataire spécialisé qui mobilisera les moyens adaptés pour lui venir en aide.

La mise en place du dispositif de téléassistance nécessite la collecte d'informations à caractère personnel et l'installation du matériel d'interphonie.

❖ Visites de maisons d'accueil
Transport (aller et retour) jusqu'aux établissements choisis par le Bénéficiaire ou son entourage.

Mondial Assistance ne peut garantir la disponibilité d'accueil ou l'acceptation du dossier du Bénéficiaire par un établissement.

❖ Aides aux démarches administratives pour le déménagement
Renseignements sur les démarches administratives à effectuer en cas de déménagement.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées.

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

❖ Aide au déménagement
Mise en relation avec :

- une entreprise de déménagement,
- un loueur de véhicule de type utilitaire se conduisant avec un permis B,
- un Prestataire pour l'aider, par téléphone ou sur place, à faire l'état des lieux,
- Une entreprise spécialisée dans le nettoyage de locaux.

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

- ❖ Présence d'un Proche pour aider à l'installation du Bénéficiaire en établissement spécialisé.
  Transport (aller et retour) et Hébergement d'un Proche pour aider le Bénéficiaire lors de son installation en établissement spécialisé.

  Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

## 5.3 COMPLEMENT EN CAS D'ACCIDENT DE LA VIE SURVENANT LORS D'UN DEPLACEMENT

### RETOUR DES ENFANTS ET LES ANIMAUX DE COMPAGNIE VOYAGEANT AVEC LE BENEFICIAIRE

Lorsque l'indisponibilité du Bénéficiaire suite à un Accident de la vie, rend impossible le retour au Domicile des Enfants et des Animaux de compagnie voyageant avec le Bénéficiaire dans les conditions initialement prévues, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations définies ci-après :

- ❖ Acheminement d'un Proche ou d'un accompagnateur
  (Transport aller-retour) pour le retour au Domicile des personnes handicapées ou de moins de 15 ans restées seules sur place.

Le nombre de personnes destinataires de ces prestations est limité au nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

- ❖ Retour au Domicile des Animaux de compagnie par un Prestataire. Les animaux blessés sont confiés au service vétérinaire le plus proche pour être soignés avant d'être ramenés au Domicile.
  Le coût de l'intervention du vétérinaire n'est pas pris en charge par Mondial Assistance.

## 5.4 ASSISTANCE DECES SUITE A UN ACCIDENT DE LA VIE

### ASSISTANCE AUX ENFANTS DU BENEFICIAIRE DECEDE

Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations définies ci-après :

- **Transfert d'un Proche** (Transport aller-retour), qui vient garder les Enfants au Domicile du Bénéficiaire décédé.
  **Prestation non cumulable avec les prestations « Transfert des Enfants chez un Proche » et « Garde des Enfants au Domicile ».**

- **Transfert des Enfants chez un Proche** (Transport aller-retour) ainsi que le voyage d'un Proche (Transport aller-retour) ou d'un Prestataire pour les accompagner.
  **Prestation non cumulable avec la prestation « Transfert d'un Proche ».**

- **Garde des Enfants au Domicile** du Bénéficiaire décédé ou au Domicile d'un Proche chez qui ils sont temporairement hébergés.
  Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés entre 8h00 et 19h00, **dans la limite des disponibilités locales.**
  **Prestation non cumulable avec la prestation « Transfert d'un Proche ».**

## 5.5 DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES A DOMICILE

- Evaluation des besoins et recommandations

  Mondial Assistance analyse la situation médico-sociale et socio-économique du Bénéficiaire, évalue les besoins et lui propose les solutions d'aide et de services adaptées ainsi que les moyens de les mettre en œuvre et de les financer soit au titre de l'enveloppe de services et d'aide à Domicile proposée, soit en mobilisant d'autres sources de financement.

  Le Bénéficiaire est seul juge des prestations qu'il souhaite utiliser, quelle que soit la manière dont elles seront financées.

  La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des recommandations faites.

- Enveloppe de services et d'aide à Domicile

  Mondial Assistance organise et prend en charge les services choisis par le Bénéficiaire parmi les services proposés ci-après, dans la limite d'une enveloppe dont le montant, les conditions et les limites sont indiqués à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

  La mise en œuvre des services et aides à Domicile est subordonnée aux disponibilités locales et aux horaires d'ouverture des réseaux de Prestataires.

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

  Les services et aides à Domicile peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins, pendant la durée de l'évènement garanti ouvrant droit à la prestation.
  Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible.
  Dès qu'il le souhaite, le Bénéficiaire peut contacter Mondial Assistance par téléphone pour connaitre le solde encore disponible et obtenir 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 à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE » ne saurait donner droit à un paiement en espèces.

Lorsque le Bénéficiaire est encore couvert au titre de la Convention et a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe avant la fin de l'évènement garanti, Mondial Assistance peut, à sa demande :

organiser les services de son choix, parmi les services et aides proposés.

lui communiquer les coordonnées de Prestataires spécialisés dans les domaines de services proposés.

Le coût des services alors proposés reste à la charge du Bénéficiaire,

Ci-après la description des services et aides à Domicile proposés :

Transport

Mondial Assistance prend en charge le Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide.

Aide à Domicile : Auxiliaire de vie, travailleuse familiale, et aide-ménagère

Mondial Assistance met à la disposition du Bénéficiaire une aide à Domicile qui peut être réalisée :

soit par une auxiliaire de vie qui dispense des soins quotidiens (toilette quotidienne), hors soins médicaux relevant d'un médecin ou d'un(e) infirmier(ère),

soit par une travailleuse familiale qui prodigue des conseils dans le domaine de l'éducation familiale,

soit par une aide-ménagère qui effectue les petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, aide à la préparation des repas etc.) au Domicile du Bénéficiaire.

Chaque prestation d'aides à Domicile dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 18h00.

Préparation du retour au Domicile
Mondial Assistance organise et prend en charge la venue d'une Prestataire 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 du Domicile et des conditions d'accessibilité en toute sécurité.
Mondial Assistance peut organiser le Transport de l'intervenant pour aller chercher les clés.
La prestation dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h00 à 18h00.

Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire
Mondial Assistance organise et prend en charge le transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire (Transport aller-retour) pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des Enfants.

Transfert des Enfants de moins de 15 ans et/ou des Membres de la famille dépendants à charge au Domicile d'un Proche
Mondial Assistance organise et prend 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, Mondial Assistance missionne un accompagnateur.

Garde à Domicile des Enfants de moins de 15 ans
Mondial Assistance organise et prend en charge la garde à Domicile des Enfants du Bénéficiaire Hospitalisé ou Immobilisé au Domicile.
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.

Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants de moins de 15 ans

Si aucun Proche ne peut accompagner les Enfants à l'école ou à leurs activités extrascolaires, Mondial Assistance prend en charge le Transport des Enfants en taxi aller-retour depuis le Domicile. Les Enfants seront obligatoirement accompagnés d'un adulte désigné par le Bénéficiaire.

Veille ou prise en charge des Membres de la famille dépendants à charge

Si aucun Proche n'est disponible sur place, Mondial Assistance missionne :

- soit une auxiliaire de vie qui aide aux actes de la vie quotidienne (aide au lever, au coucher, toilette, repas, habillement, etc.)
- soit une personne de compagnie.

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

Portage des repas

Mondial Assistance organise et prend en charge le portage du repas au Domicile du Bénéficiaire avec un délai de mise en place 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 par pack de 5 ou 7 « déjeuners + dîners ».
Le coût des repas n'est pas pris en charge.
Dans les zones non desservies ou lorsque le pack de repas n'est pas adapté, Mondial Assistance peut proposer l'intervention d'un Prestataire pour préparer les repas au Domicile dans les conditions précisées à la prestation « Aide à Domicile » ci-dessus.
Cette prestation est disponible uniquement en France métropolitaine, hors Corse.

Garde à Domicile de l'Enfant de moins de 15 ans malade ou convalescent

Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un Prestataire au Domicile pour garder l'Enfant, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.

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

Fermeture du Domicile quitté en urgence

En cas d'Hospitalisation du Bénéficiaire et s'il a quitté son Domicile précipitamment, Mondial Assistance organise et prend en charge la venue d'une Prestataire aide-ménagère afin de fermer les accès du Domicile (volets, fenêtres, portes…), éteindre les lumières, les appareils électriques en fonctionnement, trier les denrées périssables, étendre le linge resté dans la machine à laver.
Cette prestation s'effectuera sous réserve de la mise à disposition des clés, des codes d'accès du Domicile et des conditions d'accessibilité en toute sécurité.
Mondial Assistance peut organiser le Transport aller-retour de l'aide-ménagère pour aller chercher les clés.
La prestation dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 18h00.

Garde des Animaux de compagnie

Mondial Assistance organise et prend en charge la garde de l'Animal de compagnie par un Prestataire, frais de nourriture compris ou chez un Proche, dans un rayon maximum de 100 Km autour du Domicile ; les frais de transport sont pris en charge.

Livraison de courses

Mondial Assistance organise et prend en charge la livraison des courses au Domicile.
Le Bénéficiaire doit être disponible pour fournir les fonds et la liste des produits souhaités.
Le coût des courses reste à la charge du Bénéficiaire.

Bien-être à domicile : coiffure et esthétique

Mondial Assistance rembourse sur facture les services de soins suivants :
esthéticienne,
coiffeur,
prothésiste capillaire,
y compris ceux réalisés à domicile.

# Titre VI – Responsabilité

Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses 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 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.
Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international : http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.
Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire 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.

# Titre VII – Exclusions générales

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

- Les suites et les conséquences de maladies sauf si elles résultent directement de l'accident garanti ;
- Les accidents du travail incluant les accidents de trajet ;
- Les accidents survenus dans la cadre de la pratique d'un sport rémunéré ou exercé à titre professionnel ;
- Les accidents survenus dans la cadre d'activités électives ou syndicales ;
- Les accidents survenus dans la cadre de la pratique lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : le kite-surf, le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, le delta-plane, planeur, parapente, toute activité de parachutisme ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile ;
- Les dommages résultant d'un accident de la circulation dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi- remorques autre que les véhicules ferroviaires et les tramways circulant sur des voies qui leur sont propres à l'exception des piétons et des cyclistes ;
- Les conséquences de tout dommage que le bénéficiaire s'est causé intentionnellement ;
- Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ou d'assistance de personne en danger ;
- Les conséquences du suicide ou d'une tentative de suicide ;
- Les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par le bénéficiaire ou l'absorption par le bénéficiaire de médicaments, drogues ou substance stupéfiante

mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement ;

- Les dommages ou aggravations de dommages provenant de la guerre civile ou étrangère ;
- Les accidents et traitements médicaux résultants d'expérimentations biomédicales ;
- Les dommages ou aggravations de dommages d'origine nucléaire résultant d'explosion, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant de la transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, ainsi que ceux dus aux effets de radiations provoqués par accélération artificielle de particules ;
- Les frais non justifiés par des documents originaux.

# Titre VIII – Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement 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'événement 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, 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.

# Titre IX – Modalités d'examen des réclamations

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :
reclamation@votreassistance.fr
*(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)*

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.
Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Mondial Assistance le tiendrait informé.

Si le Bénéficiaire n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
http://www.mediation-assurance.org
LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

La demande du Bénéficiaire auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires/aux Assurés de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.
Le Bénéficiaire/ L'Assuré a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat d'assurance en ligne, le Bénéficiaire/ l'Assuré a 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.

# Titre X – Compétence juridictionnelle

Mondial Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Mondial Assistance 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.

# Titre XI – 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.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance 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 le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'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 a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à

tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

# Titre XII – Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par 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 - https://acpr.banque-france.fr/.

# Titre XIII – Loi applicable – langue utilisée

La Convention est régie par la loi française.
La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

# Titre XIV – Déclaration de confidentialité

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 pourrons 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.). La déclaration de confidentialité est accessible également via le lien suivant https://fragonard-assurances.votreassistance.fr/donnees-personnelles.*

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 ? |
|---|---|
| • 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 |

| Finalité | Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ? |
|---|---|
| | 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 seules les données à |

| Finalité | Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ? |
|---|---|
| | caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité.<br>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. |

| Finalité | Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ? |
|---|---|
| • 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 MUTUELLE FRATERNELLE D'ASSURANCES.

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 assurerons 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, réassureurs.

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

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégataires de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrons 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 cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – cinq (5) 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 – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – cinq (5) 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 ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

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

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

# Notes

## NOS CONTRATS

- Auto particuliers
- Auto taxis
- Auto pros
- Auto fonction publique
- Habitation
- Camping-car
- Caravane, Mobil-home
- Navigation de plaisance
- Accidents de la vie
- Mutuelle santé[1]
- Crédits auto[2]
- Épargne-retraite[3]

Pour contacter la MFA :

**01 49 68 68 68**

RAPPEL GRATUIT
sur mfa.fr

Pour contacter l'assistance MFA :

**09 69 32 82 25**

24h/24, 7j/7.

**(1)** La MFA est intermédiaire non exclusif en opérations de banque, inscrit à L'ORIAS sous le numéro d'identification 13003934, pour le compte de La Socram Banque, SA au capital social de 70 000 000 €, RCS NIORT 682 014 865 - 2 rue du 24 février, CS 90000, 79092 Niort cedex 9 - Mandataire d'assurance - N° ORIAS 08044968 (www.orias.fr).

**(2)** Les contrats d'épargne-retraite sont gérés par Mutavie. MUTAVIE SE - Société européenne à Directoire et Conseil de surveillance. Entreprise régie par le Code des Assurances. Capital 46 200 000 € RCS Niort B 315 652 263. Siège social : 9 rue des Iris - CS 50000 - Bessines - 79088 Niort cedex 9.

Mutuelle Fraternelle d'Assurances - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le Code des Assurances.
Siège social : 6 rue Fournier - BP 311 - 92111 Clichy Cedex. Enregistrée au répertoire Sirene sous le numéro 784 702 391.
Les prestations d'assistance MFA sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 7 rue Dora MAAR - 93400 SAINT OUEN.