



**AG2R LA MONDIALE**

Prendre la main  
sur demain

Prévoyance

# Notice d'information

Offre Assistance -  
Puissance 4 - Formule 1 bis

# Sommaire

	Présentation	3
1.	Événements garantis	4
2.	Validité de la convention	4
3.	Définitions contractuelles	5
4.	Prestations	7
	<b>4.1 Informations – conseils – services à la personne</b>	7
	<b>4.2 Assistance au Domicile</b>	8
	<b>4.3 Assistance aux personnes</b>	12
5.	Responsabilité	15
6.	Exclusions	16
7.	Modalités d'examen des réclamations	17
8.	Compétence juridictionnelle	18
9.	Prescription	18
10.	Protection des données à caractère personnel	19
11.	Autorité de contrôle	19
12.	Loi applicable – Langue utilisée	20

# Présentation

Les prestations de la présence convention d'assistance souscrite par AG2R-Réunica Prévoyance auprès de :

## **FRAGONARD ASSURANCES**

SA au capital de 37 207 660 €  
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 €  
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** »

## Besoin d'assistance ?

- Contactez-nous (24/24)
  - depuis la France métropolitaine au 01 40 25 53 74
  - depuis l'Étranger 00 33 (1) 40 25 53 74

Accès sourds et malentendants :  
<https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)

- Veuillez nous indiquer :
  - Le nom et le numéro du contrat souscrit «Formule 1 bis 922658»
  - Les nom et prénom du Bénéficiaire
  - L'adresse exacte du Bénéficiaire
  - Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint.

# 1. Événements garantis

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

- Les prestations décrites à l'article 4.1 peuvent être délivrées à tout moment pendant les heures d'ouverture du service.
- Les prestations décrites à l'article 4.2 sont délivrées en cas d'Hospitalisation du Bénéficiaire.

Si le Bénéficiaire est un enfant, une prestation complémentaire peuvent être délivrées en cas d'Hospitalisation ou d'Immobilisation.

- Les prestations décrites à l'article 4.3 sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement privé ou professionnel, d'un des évènements suivants :
  - Accident corporel,
  - Maladie,
  - Décès.

---

## 2. Validité de la convention

### Validité territoriale

**Pour l'assistance au Domicile**, les prestations de la présente convention sont acquises uniquement en France.

**Pour l'assistance aux personnes** les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés ou professionnels n'excédant pas 90 (quatre-vingt-dix) jours consécutifs dans le monde entier, **à l'exception des Pays non couverts**.

**Dispositions spécifiques pour les résidents des territoire(s) suivant(s) :** Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte :

- Les prestations « **Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire ou du Bénéficiaire au Domicile d'un Proche** » et Transfert des Enfants de moins de 15 ans et/ou des membres de la famille dépendants au Domicile d'un Proche » ainsi que « Assistance aux animaux de compagnie » **sont effectuées exclusivement au départ et à destination du territoire où est situé le Domicile**.

- La prestation « Assistance aux animaux de compagnie » est acquise dans la limite des disponibilités locales.

### Durée de validité

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat « **Puissance 4 Formule 1 bis** » et de l'accord liant **AG2R Réunica Prévoyance et Fragonard Assurances** pour la délivrance de ces prestations.

## 3. Définitions contractuelles

Dans la présente convention d'assistance n° **922658** (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

### **Accident**

Toute atteinte corporelle provenant d'une cause imprévisible, extérieure et indépendante de la volonté du Bénéficiaire.

### **Affection de Longue Durée (ALD)**

Maladie reconnue comme Affection de longue durée par l'Assurance Maladie et prises en charge à 100 % par l'Assurance Maladie.

### **Animal 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 1<sup>re</sup> et 2<sup>de</sup> catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).**

### **Bénéficiaire / Vous**

Le terme « Vous » ou « Bénéficiaire » se réfère

- à la personne physique assurée par le contrat « Puissance 4 formule 1 Bis »,
- 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.

### **Étranger**

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

### **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.

### **Frais funéraires**

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au Transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil du modèle le plus simple, 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 médicaux d'urgence à l'Étranger**

Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de consultation et d'Hospitalisation, prescrits par une autorité médicale compétente, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une Maladie ou consécutifs à un Accident corporel.

## France

France métropolitaine, ainsi que le(s) territoire(s) suivant(s) : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion Mayotte où se situe le Domicile.

## Hébergement

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

## Hospitalisation

Tout séjour prévu ou imprévu, dans un établissement de soins privé ou public.

### Sont exclus :

- les Hospitalisations dans les centres de réadaptation fonctionnelle, maisons de convalescence ;
- les Hospitalisations chirurgicales à but esthétique, sauf chirurgie réparatrice prise en charge par la Sécurité sociale ;
- les traitements de chimiothérapie orale à Domicile, sauf protocole de soins particulier et après évaluation par les médecins de Mondial Assistance.

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

## Immobilisation

Toute incapacité physique à se déplacer ou à effectuer les tâches domestiques habituelles, consécutive à un Accident ou une Maladie, survenant inopinément, constatée par un médecin et nécessitant le repos prescrit par un médecin.

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

## Maladie

Altération de la santé provoquant des troubles diagnostiqués par tous moyens d'investigation médicale.

## Membre de la famille

Conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, oncle, tante, nièce, neveu, 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 dépendant

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 définitive, qui peut être partielle ou totale.

## Pays non couverts

Pays figurant sur la liste mise à jour des pays exclus, disponible sur le site de Mondial Assistance 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 en France et désignée par le Bénéficiaire.

## Transport

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2<sup>de</sup> classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

# 4. Prestations

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.

## 4.1 Informations – conseils – services à la personne

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance, vous communique des informations et vous conseille dans les domaines ci-après :

Prestation	Prise en charge	Conditions et limites
Conseil santé	Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine)	Utilisable à tout moment pendant les heures d'ouverture du service.
Conseil social		
Services à la personne		

### Conseil santé

Un médecin de Mondial Assistance répond aux questions du Bénéficiaire relatives à sa santé, à sa Maladie, à son Hospitalisation, à la prescription faite par son médecin traitant ou à son suivi.

Le Bénéficiaire peut également obtenir des informations sur des questions d'ordre général relatives à la santé telles que les établissements de soins, les questions générales sur la santé, les facteurs de risques, les questions de médecine générale, les questions relatives aux médicaments, les informations préventives, les informations sur les médecines alternatives, les centres de prise en charge de la douleur.

Mondial Assistance s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale. En conséquence, ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

Ce service ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. En cas d'urgence, le Bénéficiaire prend contact en priorité avec les services locaux de secours d'urgence (numéros d'urgence : 15, 112, 18).

Les informations médicales échangées avec les médecins restent strictement confidentielles et dans le respect de la législation sociale et du secret médical.

### Conseil social

L'équipe médico-sociale de Mondial Assistance analyse votre situation médico-sociale et socio-économique, évalue vos besoins et vous fournit des informations sur la législation et la réglementation sociale ainsi que sur les moyens de financement des différentes aides (Transport, Hébergement, aide à Domicile, etc.) dans les domaines suivants : maternité, prestations familiales, accueil du jeune enfant, emploi, chômage, Maladie, Accident, handicap, invalidité, retraite.

### Services à la personne

Mondial Assistance peut :

- Vous fournir toute l'information utile sur les services à la personne, tels que définis par la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 (« Loi Borloo »),
- Vous mettre en relation avec un Prestataire de son réseau de services à la personne entrant dans le cadre de la Loi Borloo (assistance administrative, bricolage, soutien scolaire, etc.) et hors cadre de la Loi Borloo (esthéticienne, coiffure à Domicile, pédicure, manucure, massages – **hors soins thérapeutiques**).

Les Prestataires délivrant des prestations de services à la personne dans le cadre des activités définies comme telles par la Loi Borloo sont agréés, afin que vous puissiez profiter d'avantages fiscaux.

**Les coûts des devis et des prestations utilisées sont à votre charge.**

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

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

## 4. 2 Assistance au Domicile

### 4. 2. 1 En cas d'Hospitalisation ambulatoire

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre les prestations ci-après :

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Enveloppe de services et d'aide à Domicile</b> (prestation décrite à l'article 4. 2. 4) en cas d'Hospitalisation ambulatoire sans nuitée , avec ou sans Immobilisation .	<b>100 € TTC maximum</b>	L'enveloppe de services doit être activée au plus tard 3 jours après l'Hospitalisation. La prise en charge de l'enveloppe de services est limitée à <b>2 Hospitalisations par assuré et par an</b> .

### 4. 2. 2 En cas d'Hospitalisation (y compris en cas d'ALD)

Sur simple appel téléphonique, Mondial Assistance met en œuvre les prestations ci-après :

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Evaluation du besoin et recommandations pour l'utilisation de l'enveloppe de services	<b>Illimité</b>	Durée d'Hospitalisation au moins égale à 1 nuitée.
<b>Enveloppe de services et d'aide à Domicile</b> (prestation décrite à l'article 4.2.4 ).	<b>200 € TTC maximum</b>	L'enveloppe de services doit être activée au plus tard 15 jours après l'Hospitalisation. La prise en charge de l'enveloppe de services est limitée à <b>2 Hospitalisations par assuré et par an</b> .
<b>Assistance aux devoirs</b>	<b>20 utilisations maximum par enfant</b>	Prestation rendue via Internet ou par téléphone
<b>Téléassistance ponctuelle à Domicile</b> 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.	<b>Coût du service pour une durée de 3 mois</b>	
<b>Accompagnement psychologique</b> Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de <b>3 entretiens maximum</b> .  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.	Prise en charge de 3 entretiens par téléphone et/ou remboursement de 12 séances maximum de consultation en cabinet <b>80 € TTC maximum par consultation.</b>	Le service est accessible du lundi au vendredi <b>hors jours fériés</b> , de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine) .

## Assistance aux devoirs

Mondial Assistance met l'enfant en contact avec un Prestataire enseignant qui l'aidera à faire leurs devoirs.

La prestation d'assistance aux devoirs est disponible pour le français, les mathématiques, la physique, la chimie, l'anglais, et les S.V.T. Elle est délivrée via une classe virtuelle sur internet ou par téléphone et/ou par échange de messages électroniques avec un professeur du lundi au jeudi de 17h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine) et sans interruption du jeudi 20h00 au dimanche 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

### 4.2.3. En cas d'Hospitalisation ou d'Immobilisation a Domicile de l'enfant

Sur simple appel téléphonique, lorsque le Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé à Domicile est un enfant, Mondial Assistance met en œuvre la prestation complémentaire ci-après :

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Aide pédagogique de l'enfant</b> dans les matières scolaires principales	<b>15 heures maximum par semaine</b>	L'absence scolaire doit être supérieure à 2 semaines calendaires consécutives. Limitée à la durée restant à courir de l'année scolaire en cours.

### Aide pédagogique de l'enfant

Lorsque l'Immobilisation à Domicile de l'enfant entraîne une absence scolaire supérieure à deux semaines calendaires consécutives, Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention au Domicile d'un Prestataire répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe de l'enfant.

**L'aide pédagogique est accordée pour les Enfants scolarisés dans l'enseignement primaire ou secondaire uniquement.**

Elle est dispensée pendant les jours normalement scolarisés sauf le samedi et hors jours fériés, par tranches de 2 (deux) heures de cours au minimum dans la journée, par matière et par répétiteur scolaire. Elle cesse dès que l'enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire en cours.

Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'Hospitalisation de l'enfant.

**Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 2 (deux) jours ouvrés minimum**

à compter de l'expiration du délai de carence et sous réserve que Mondial Assistance ait reçu les justificatifs qui ont été éventuellement demandés.

### 4.2.4 Description des services et aides à 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.

**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 ci-dessus.

**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 connaître 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 dans le détail de chaque prestation 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 :**

**a) Transport**

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

**b) Hébergement des parents à proximité du  
Bénéficiaire mineur pendant son  
Hospitalisation**

Si le Bénéficiaire mineur est hospitalisé à plus de 50 km de son Domicile, Mondial Assistance organise et prend en charge l'Hébergement de ses parents pendant la durée de l'Hospitalisation dans la limite de **70 € TTC/ nuit**.

**c) 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 (fuseau horaire de France métropolitaine).

**d) 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.

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

Mondial Assistance organise et prend 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.

**f) Transfert des Enfants de moins de 15 ans et/ou  
des membres de la famille dépendants 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.

**g) 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.

**h) Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités  
extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au  
niveau baccalauréat**

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.

### **i) 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 (fuseau horaire de France métropolitaine).

### **j) 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 concernée.

**Cette prestation est disponible uniquement en France métropolitaine, hors Corse.**

### **k) 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 (fuseau horaire de France métropolitaine).

### **l) 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 (fuseau horaire de France métropolitaine).

### **m) Assistance aux animaux de compagnie (chats et chiens, à l'exclusion de tout autre animal)**

Mondial Assistance organise et prend en charge la garde de l'animal du Bénéficiaire par un Prestataire, frais de nourriture compris.

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

### **n) 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.**

### **o) 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.

## 4.3 Assistance aux personnes

### 4.3.1 En cas de Maladie ou Accident

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Rapatriement ou Transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance
Frais médicaux d'urgence à l'Étranger	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire (hors frais dentaires) : <b>75 000 € TTC</b></li> <li>- Remboursement des frais dentaires d'urgence : <b>300 € TTC</b></li> <li>- Avance des frais d'Hospitalisation : <b>75 000 € TTC</b></li> </ul>	<p>Une franchise de <b>30 €</b> s'applique au remboursement des Frais médicaux et dentaires.</p> <p>Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.</p>
Frais de recherche et de secours	<b>3 000 € TTC</b> maximum par personne et par Accident corporel	
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place : - Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire	Coût du Transport aller/retour - Frais d'Hébergement : <b>50 € TTC par nuit</b>	La durée prévisible de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation sur place du Bénéficiaire est de <b>7 jours à l'Étranger et de 5 jours en France au moins.</b>
- Prolongation du séjour des Bénéficiaires restés sur place	Coût du Transport retour - Frais d'Hébergement : <b>50 € TTC par nuit</b> et par personne et dans la limite de 10 nuits maximum.	Prestation non cumulable avec la prestation « <b>Soutien du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place</b> »
- Acheminement d'un collaborateur de remplacement	- Coût du Transport aller	

En cas de Maladie ou Accident, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

#### a) Rapatriement ou Transport sanitaire du Bénéficiaire

- Transport, sanitaire si nécessaire, du Bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté à son état de santé (soit dans le pays où il se trouve soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés.
- Lorsque l'Hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus Proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet.
- Si l'Hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le Transport du Bénéficiaire, sanitaire si nécessaire, est pris en charge jusqu'à son Domicile.

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du Bénéficiaire et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial Assistance en accord avec les médecins traitants locaux. Les médecins de Mondial Assistance se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel du Bénéficiaire afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

**Le rapatriement du Bénéficiaire est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle. Seuls, l'intérêt médical du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de Transport, le choix du moyen de Transport et le choix du lieu d'Hospitalisation éventuelle. En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, certificat médical, accord médical de la compagnie, etc. Le Transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. Mondial Assistance ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'un empêchement dans l'exécution de la prestation « Rapatriement ou Transport sanitaire du Bénéficiaire » du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne. Si le Bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance, il dégage Mondial Assistance de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par**

ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part de Mondial Assistance.

#### b) Frais médicaux d'urgence à l'Étranger

Remboursement des Frais médicaux d'urgence à l'Étranger sur prescription médicale restant à la charge du Bénéficiaire après intervention des organismes de sécurité sociale, d'assurance Maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le Bénéficiaire est affilié.

**Cette prestation cesse le jour où le service médical de Mondial Assistance estime que le rapatriement du Bénéficiaire est possible.**

**Pour bénéficier de cette prestation, le Bénéficiaire doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance Maladie le couvrant au titre des Frais médicaux d'urgence à l'Étranger, pendant toute la durée du voyage.** Mondial Assistance peut également procéder à l'avance des frais d'Hospitalisation imprévus et urgents, après accord de son service médical.

**Dans ce cas, le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de mise à disposition des fonds. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.**

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

**Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire ou à l'avance de frais :**

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

#### c) Frais de recherche et de secours

Mondial Assistance rembourse les Frais de recherche et les Frais de secours correspondant aux opérations mises en place à l'occasion

de l'Accident corporel du Bénéficiaire.

Lorsque le rapatriement ou le Transport sanitaire intervient après la date de fin de séjour du Bénéficiaire ou si l'état de santé du Bénéficiaire ne nécessite pas d'Hospitalisation mais l'empêche de poursuivre son voyage dans les conditions prévues initialement, Mondial Assistance organise et prend en charge, les prestations ci-après :

#### d) Soutien du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :

- **Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :**

- Transport (aller et retour) et
- Hébergement sur place.

**Ou**

- **Prolongation du séjour des Bénéficiaires restés sur place :**

- Hébergement sur place et
- Transport retour.

#### 4.3.2 En cas de décès

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Transport de corps et frais funéraires	Coût du Transport du corps organisé par Mondial Assistance	
Frais funéraires	Prise en charge des frais limité par Bénéficiaire à <b>2 300 € TTC.</b>	<b>Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.</b>
Transfert d'un Proche sur le lieu du décès	- Coût du Transport aller/retour - Frais d'Hébergement : <b>50 € TTC</b> par nuit dans la limite de <b>10</b> nuits.	

Sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations ci-après :

- **Transport du corps** depuis le lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France, choisi par le défunt ou les membres de la famille.
- **Transfert d'un Proche (Transport aller-retour et Hébergement) sur le lieu du décès :**
  - soit pour remplir les formalités administratives avant le Transport du corps
  - soit pour assister à l'inhumation ou la crémation sur place.

### 4.3.3 Pour les autres événements perturbant le voyage

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Retour prématuré</b>		
Retour au Domicile du Bénéficiaire et d'un accompagnant Ou Trajet aller-retour du Bénéficiaire	- Coût du Transport aller-simple pour le Bénéficiaire et un accompagnant Ou - Coût du Transport aller-retour	
<b>Mise à disposition de médicaments</b>		
Recherche et mise à disposition de médicaments	Prise en charge des Frais de recherche, de contrôle d'emballage et d'envoi.	<b>Le coût des médicaments et les frais de douane restent à la charge du Bénéficiaire.</b>
<b>Disparition des effets personnels</b>		
Avance de fonds	<b>3 000 € TTC</b> maximum dans la monnaie locale	
Organisation du retour au Domicile ou de la poursuite du voyage	<b>Réservation d'un moyen de Transport</b>	Les frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire .

#### a) Retour prématuré

En cas :

- d'Hospitalisation d'urgence d'un Membre de la famille en France suite à une Maladie ou un Accident corporel engageant le pronostic vital,
- de décès d'un Membre de la famille ne participant pas au déplacement et vivant en France,
- de sinistre atteignant la résidence principale, l'exploitation agricole ou le local professionnel du Bénéficiaire et rendant sa présence indispensable pour la mise en œuvre de mesures conservatoires et des démarches administratives.

#### b) Retour au Domicile

- Transport aller-simple pour le Bénéficiaire et un accompagnant.  
ou
- Transport aller-retour pour le Bénéficiaire.

#### c) Mise à disposition de médicaments

En cas d'impossibilité pour le Bénéficiaire de se procurer sur place des médicaments prescrits

avant le départ, indispensables à un traitement curatif en cours, introuvables sur son lieu de séjour :

- **Recherche sur place et mise à disposition du Bénéficiaire de médicaments équivalents**, sous réserve de l'accord du médecin prescripteur, ou
- **Mise en place d'un dispositif permettant au Bénéficiaire de suivre le traitement dont il a besoin.**

Mondial Assistance ne peut être tenue pour responsable des délais d'acheminement des médicaments ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments.

Les frais d'achat des médicaments et/ou de suivi d'un traitement restent à la charge du Bénéficiaire. Mondial Assistance peut avancer ces frais. Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette. Le Bénéficiaire s'engage à les lui rembourser dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de la réception des médicaments. Passé ce délai, Mondial Assistance serait en droit d'exiger le montant de l'avance consentie augmentée des intérêts légaux.

#### d) Disparition des effets personnels

En cas de Perte ou vol des papiers, moyens de paiements, titres de Transports ou des effets personnels :

- **Avance de fonds** pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser son retour. **Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.** **Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de sa mise à disposition. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger le montant de l'avance consentie augmentés des intérêts légaux.**
- **Organisation du retour au Domicile ou de la poursuite du voyage**  
Recherche et réservation pour le compte du Bénéficiaire de titres de Transport selon le mode choisi par le Bénéficiaire. **Les frais ainsi engagés restent à la charge du Bénéficiaire.**

#### 4.3.4 Assistance juridique à l'Étranger

Avance de la caution pénale	Dans la limite de <b>15 000 € TTC</b> maximum
Honoraires des représentants judiciaires	Remboursement dans la limite de <b>3 000 € TTC</b> maximum

En cas d'infraction involontaire à la législation du pays où séjourne le Bénéficiaire :

- **Avance de la caution pénale**, si le Bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être, à condition que les poursuites dont il fait l'objet ne soient pas relatives :
  - au trafic de stupéfiants et/ou de drogues,
  - à une participation à des mouvements politiques.

**Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.**

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de son retour de voyage. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

- **Remboursement des honoraires des représentants judiciaires** à la suite d'une action judiciaire engagée à l'encontre du Bénéficiaire, à condition que les faits reprochés :
  - ne soient pas relatifs à l'activité professionnelle du Bénéficiaire,
  - ne soient pas susceptibles de sanctions pénales selon la législation du pays où le Bénéficiaire où l'infraction a été commise.

## 5. 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 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. 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 concerne uniquement 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. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutives à un cas de force majeure.

# 6. Exclusions

## 6.1 Exclusion générales

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

- les frais non justifiés par des documents originaux,
- le suicide ou les conséquences de tentative de suicide du Bénéficiaire,
- les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par le Bénéficiaire ou l'absorption par le Bénéficiaire de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement,
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents radioactifs,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances

spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le Bénéficiaire séjourne,

- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,
- les conséquences de Maladies et Accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique).

Au titre de la prestation « Accompagnement psychologique » décrite à l'article 4.2.2 sont exclues les Maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.

Au titre de la prestation « Aide pédagogique de l'enfant » décrite à l'article 4.2.3, sont exclues les phobies scolaires.

## 6.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes

Outres les Exclusions Générales figurant au 6.1, sont exclus :

- les conséquences :
  - de Maladies et Accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - de Maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
  - des affections de longue durée, de Maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
  - des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une Hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du Transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 (six) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un Transport visées à l'article « Rapatriement ou Transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;

– les conséquences d'un Accident corporel survenu 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 conséquences d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.

## 7. 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](mailto: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 de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Bénéficiaire a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat d'assurance en ligne, le Bénéficiaire 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>

## 8. 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.

---

## 9. Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 2 (deux) 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 fautive 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.

# 10. 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](mailto: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.**

---

# 11. 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 – [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

# 12. 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-après :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Devis et souscription du contrat d'assurance	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les 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 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.
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, **AG2R Réunica Prévoyance**.

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, autres assureurs, 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 délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

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

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs

ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et

- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### **5. Où sont traitées vos données personnelles ?**

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

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

#### **6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?**

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

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;

- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

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

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

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

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

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

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

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

10 (dix) ans à compter du sinistre.

- Pour toute information sur les réclamations : 2 (deux) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat : 2 (deux) 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](mailto: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.

# Pour les entreprises, nous offrons une gamme étendue de solutions en protection sociale.

## Santé

Complémentaire santé collective

Indemnités fin de carrière  
Indemnités fin de carrière /  
Indemnités de licenciement

## Prévoyance

Incapacité et invalidité  
Décès  
Dépendance

**Engagement sociétal**  
Prévention et conseil social  
Accompagnement (Primavita,  
CAP60, Point 50)

## Retraite supplémentaire

Plan d'Épargne Retraite  
obligatoire (PERO)

## Épargne salariale

Plan Épargne Entreprise (PEE)  
Compte Épargne Temps (CET)  
Plan Epargne Retraite Collectif  
(PERECO)

## Passifs sociaux

Nos conseillers  
sont là pour  
échanger avec vous,  
vous écouter et  
vous accompagner  
dans vos choix.

[www.ag2rlamondiale.fr](http://www.ag2rlamondiale.fr)



Acteur de référence de la protection sociale et patrimoniale en France, nous inscrivons l'ensemble de nos actions en cohérence avec les 17 Objectifs de développement durable (ODD) de l'Agenda 2030 des Nations unies. Ils fixent le cadre de référence de notre démarche de responsabilité sociétale d'entreprise.

**AG2R LA MONDIALE**  
14-16 boulevard Maiesherbes  
75379 Paris cedex 08

**AG2R Prévoyance**  
Institution de prévoyance régie par le code de la Sécurité Sociale - Membre d'AG2R LA MONDIALE et du GIE AG2R - 14-16, boulevard Maiesherbes 75008 Paris - Siren 333 232 270.