

# Mutualia Assistance

# NOTICE D'ASSISTANCE

## CHAPITRE I DÉFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente annexe à votre contrat, les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

### ■ ACCIDENT

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle et provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par une autorité médicalement compétente.

### ■ AIDANT

Bénéficiaire assuré majeur qui vient en aide à titre non professionnel à une Personne dépendante à charge .

L'aide apportée peut être permanente ou non, au Domicile de la Personne dépendante à charge à condition qu'elle soit située en France, ou au Domicile de l'Aidant.

### ■ BÉNÉFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- à l'adhérent ou au Membre Participant : personne physique ou tout membre d'une personne morale ayant souscrit un contrat d'assurance complémentaire santé auprès de la Mutuelle,
- à ses ayants droit tels que définis par les statuts de la Mutuelle, résidant en France métropolitaine et bénéficiant de la garantie santé souscrite auprès de la Mutuelle, au jour de la demande.

### ■ 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).**

### ■ AYANT-DROIT

Personne bénéficiant des garanties d'un contrat « MUTUALIA SANTE » du fait de ses liens avec le Bénéficiaire assuré.

### ■ CONJOINT

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

### ■ DOMICILE

Lieu de résidence principale du Bénéficiaire assuré situé en France métropolitaine 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.

### ■ FRANCE

France métropolitaine (y compris la Corse) exclusivement 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 dans un établissement de soins privé ou public.

**Une durée d'Hospitalisation peut être prévue dans à l'article 4 « FAITS GENERATEURS » pour la délivrance de certaines prestations.**

Sont exclus :

- les hospitalisations dans les centres de réadaptation fonctionnelle, maisons de convalescence ou établissements psychiatriques,
- les traitements de chimiothérapie orale, sauf protocole de soins particuliers et après évaluation par les médecins de MUTUALIA ASSISTANCE,
- les hospitalisations à Domicile,
- les hospitalisations chirurgicales à but esthétique.

### ■ IMMOBILISATION À DOMICILE

Toute incapacité physique à se déplacer ou à effectuer les tâches ménagères habituelles, survenant inopinément, constatée par un médecin et nécessitant le repos au Domicile prescrit par un médecin.

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

### ■ MALADIE

Altération subite de l'état de santé, constatée par une autorité médicale compétente.

### ■ PERSONNE DÉPENDANTE À CHARGE

Toute personne dépendante, fiscalement à charge du Bénéficiaire et vivant sous le toit du Bénéficiaire.

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 liée au grand âge et peut être partielle ou totale.

### ■ PRESTATAIRE

Prestataire de service professionnel référencé par MUTUALIA ASSISTANCE.

### ■ PROCHE

Toute personne physique, Membre de la famille ou non, résidant en France métropolitaine et désignée par le Bénéficiaire.

### ■ 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).

Les prestations « Mutualia Assistance » sont accordées en inclusion du contrat de complémentaire santé, assuré par Mutualia Alliance Santé, Mutualia Grand Ouest ou Mutualia Territoires Solidaires, membres de l'UMG Mutualia et tel que prévu dans votre tableau de garanties.

La présente annexe a pour objet de décrire les services « Mutualia Assistance » et leurs conditions d'application.

Les membres de l'UMG Mutualia sont dénommés ci-après « la Mutuelle ».

## CHAPITRE II DURÉE DES GARANTIES

Les prestations « Mutualia Assistance » sont exclusivement accordées pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat de complémentaire santé souscrit auprès de la Mutuelle, **ainsi que de la durée de l'accord liant l'UMG Mutualia à FRAGONARD ASSURANCES pour la délivrance de ces prestations.**

## CHAPITRE III COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Les prestations de la présente annexe sont acquises uniquement en France.

## CHAPITRE IV FAITS GÉNÉRATEURS

Les conditions de délivrance des prestations d'assistance varient selon les prestations :

### ■ INFORMATIONS-CONSEILS

A tout moment, pendant les heures d'ouverture du service d'information

### ■ ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

En cas d'Hospitalisation\* du Bénéficiaire ou d'Immobilisation à domicile du bénéficiaire

Certaines prestations complémentaires sont délivrées lorsque le Bénéficiaire faisant l'objet de l'Hospitalisation\* ou l'Immobilisation à Domicile est un Enfant.

### ■ ASSISTANCE EN CAS DE TRAITEMENTS DE CHIMIOTHÉRAPIE OU DE RADIOTHÉRAPIE

Lorsque la cause de l'Hospitalisation\* du Bénéficiaire ou d'Immobilisation à Domicile du Bénéficiaire est la conséquence de traitements de chimiothérapie ou de radiothérapie.

### ■ AUTRES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

En cas d'Hospitalisation\* ou de Maladie de l'assistante maternelle agréée de l'Enfant.

### ■ ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de Décès du Bénéficiaire, d'entrée en dépendance d'un Proche à charge du Bénéficiaire ou de maternité du Conjoint ou du Bénéficiaire.

*\* La durée de l'Hospitalisation pour la mise en œuvre des prestations correspondantes est indiquée dans chacune des prestations correspondantes.*

## CHAPITRE V MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

**Pour les prestations exigeant un fait générateur, Mutualia Assistance est joignable sans interruption, 24 heures sur 24 au :**

**01 48 97 74 17**

**Les services d'informations sont joignables du lundi au samedi, hors jours fériés, de 9 H à 20 H (fuseau horaire de France métropolitaine).**

• Par téléphone : 01 48 97 74 17

• Par télécopie au : 01 40 25 54 81

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

**LORS DU 1<sup>er</sup> APPEL, LE BÉNÉFICIAIRE DOIT :**

• rappeler son numéro d'adhérent mutuelle figurant sur sa carte mutualiste de tiers payant,

• préciser ses nom, prénom et adresse,

• le numéro de téléphone auquel il peut être joint

Un numéro d'assistance sera alors communiqué au Bénéficiaire qui le rappellera dans le cadre du dossier en cours, lors de toutes ses relations ultérieures avec MUTUALIA ASSISTANCE.

## CHAPITRE VI EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente annexe ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUALIA ASSISTANCE.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire, n'est remboursée par MUTUALIA ASSISTANCE.

De plus, il convient de préciser que MUTUALIA ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

### Prestations d'information / services à la personne

Ces prestations se limitent à communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques : MUTUALIA ASSISTANCE ne saurait, en aucun cas, recommander une entreprise, ni, a fortiori, être impliquée à propos de la qualité du travail exécuté ou à propos de la rapidité des interventions.

### Billetterie

Si un billet a été délivré, MUTUALIA ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

### Missionnement des réseaux de garde ou d'aides à Domicile agréés

Dès l'appel du Bénéficiaire, MUTUALIA ASSISTANCE met tout en œuvre pour répondre au plus vite à cette demande. Toutefois, MUTUALIA ASSISTANCE se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux de garde, d'aides ou d'assistantes maternelles agréés.

## CHAPITRE VII PRESTATIONS

### ■ ARTICLE 1 : INFORMATIONS CONSEILS

#### Conseil santé

Un médecin de MUTUALIA 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.

MUTUALIA 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 sont soumises à la législation sociale et au secret médical.

#### Conseil social

L'équipe médico-sociale de MUTUALIA ASSISTANCE analyse la situation médico-sociale et socio-économique du Bénéficiaire, évalue ses besoins et lui 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.

#### Informations juridiques

Mutualia Assistance communique, par téléphone, des renseignements dans les domaines ci-après :

- Informations juridiques : Fiscalité, justice, défense recours, assurance, travail, protection sociale, retraite, famille, mariage, divorce, succession ;
- Information sur les démarches administratives à effectuer ;
- Informations pratiques : information loisirs pour les seniors, information spécialisées pour les malvoyants.

En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mutualia Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 heures ouvrées.

Mutualia Assistance peut fournir des renseignements d'ordre juridique ; en aucun cas elle ne donne de consultation juridique.

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

### ■ ARTICLE 2 : ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 2 JOURS OU D'IMMOBILISATION A DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS DU BENEFICIAIRE

#### Livraison en urgence de médicaments

MUTUALIA ASSISTANCE s'occupe de l'acheminement au Domicile du Bénéficiaire de médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 24h et immédiatement nécessaires.

Cette prestation est prise en charge à concurrence de 100€ TTC maximum et est limitée à 1 fois par événement garanti. Le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire.

#### Aide à domicile

MUTUALIA ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire ou de son Conjoint 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.

Cette prestation est prise en charge à concurrence d'un maximum de 6 heures. 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.

Les heures d'aide à Domicile doivent être réparties dans les 10 jours qui suivent le retour de l'Hospitalisation ou le début de l'immobilisation à Domicile.

La prise en charge de l'aide à Domicile est limitée à 1 fois par période annuelle de garantie.

#### Garde des Enfants de moins de 15 ans

MUTUALIA ASSISTANCE organise et prend en charge la garde au Domicile de l'Enfant du Bénéficiaire ou son Conjoint pour une période de 2 jours. Chaque prestation de garde d'Enfant dure au minimum 2 heures pour un maximum de 8 heures par jour 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.

#### Garde des Personnes Dépendantes à Charge

Si aucun Proche n'est disponible sur place, MUTUALIA ASSISTANCE fait le nécessaire en France pour missionner pendant 2 jours :

- 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 heures pour un maximum de 8 heures par jour et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 19h00.

#### Conduite en taxi à l'école

Si aucun Proche ne peut accompagner les Enfants à l'école, MUTUALIA 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.

Cette prestation est limitée à 2 trajets par événement garanti.

#### Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place

MUTUALIA ASSISTANCE organise et prend en charge :

- le Transport aller-retour (frais réels),
- les frais d'Hébergement sur place dans la limite de 80€ TTC par nuit avec un maximum de 2 nuits.

#### Garde des Animaux de Compagnie

MUTUALIA 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>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).

La prise en charge de la Garde des Animaux de compagnie est limitée à 2 semaines par période annuelle de garantie.

EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 15 JOURS DU BENEFICIAIRE AGE DE PLUS DE 65 ANS

#### Téléassistance ponctuelle à Domicile

MUTUALIA ASSISTANCE organise et prend en charge

les frais d'installation d'un appareil de téléassistance au Domicile du Bénéficiaire, ainsi que la location à concurrence d'un maximum de 3 mois.

Ce 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.

### EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 2 JOURS OU D'IMMOBILISATION A DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS DE L'ENFANT

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

MUTUALIA ASSISTANCE organise et prend en charge pour une période de 2 jours 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 heures pour un maximum de 8 heures par jour et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 et 19h00.

#### Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire

MUTUALIA ASSISTANCE organise et prend en charge le transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire (Transport aller-retour) pour s'occuper de l'Enfant.

Cette Prestation n'est pas cumulable avec la Prestation « Garde à Domicile de l'Enfant de moins de 15 ans malade ou convalescent ».

#### Aide pédagogique de l'Enfant

Lorsque l'Immobilisation à Domicile de l'Enfant entraîne une absence scolaire supérieure à 2 (deux) semaines, Mutualia Assistance organise et prend en charge l'intervention au Domicile d'un Prestataire répéteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe de l'Enfant, à concurrence de 10 (dix) heures par semaine pendant 10 semaines.

L'aide pédagogique est accordée pour les Enfants scolarisés dans l'enseignement primaire ou secondaire uniquement et est limitée à la durée restant à courir de l'année scolaire en cours.

Elle est dispensée pendant les jours normalement scolarisés sauf le samedi et hors jours fériés, par tranches de 3 heures de cours au minimum dans la journée, par matière et par répéteur 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 jours ouvrés minimum à compter de la demande.

Sont exclues les phobies scolaires.

### ■ ARTICLE 3 : ASSISTANCE POUR LES CAS DE TRAITEMENTS DE CHIMIOThERAPIE OU DE RADIOThERAPIE

Lorsque l'Hospitalisation ou l'Immobilisation à Domicile du Bénéficiaire est la conséquence de traitements de chimiothérapie ou de radiothérapie, Mutualia 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.

Cette prestation est prise en charge à concurrence d'un maximum de 16 (seize) heures par année civile. Les heures d'aide à Domicile doivent être réparties dans les 10 jours qui suivent le retour de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation à Domicile. 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.

La prise en charge de l'aide à Domicile est limitée à 1 fois par période annuelle de garantie.

### ■ ARTICLE 4 : AUTRE ASSISTANCE

#### EN CAS DE MALADIE OU D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 2 JOURS DE L'ASSISTANTE MATERNELLE AGREEE DE L'ENFANT DE MOINS DE 5 ANS

Lorsque l'assistante maternelle agréée, employée habituellement par le Bénéficiaire est indisponible pendant plus de 2 (deux) jours, pour raison médicale (certificat médical à fournir), MUTUALIA ASSISTANCE propose au Bénéficiaire, l'intervention d'un Prestataire au Domicile pour garder l'Enfant pour une période de 2 (deux) jours.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 2 (deux) heures pour un maximum de 8 heures par jour 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.

### ■ ARTICLE 5 : ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

MUTUALIA ASSISTANCE organise et prend en charge un accompagnement en cas :

- De décès du Bénéficiaire pour un ou plusieurs Proches du Bénéficiaire décédé,
- D'entrée en dépendance d'une Personne à charge du Bénéficiaire pour l'Aidant,
- D'un évènement ayant entraîné des troubles physiques ou psychologiques consécutifs à la naissance de l'Enfant pour le Bénéficiaire et son Conjoint.

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de 3 entretiens maximum en cas de décès du Bénéficiaire et 5 entretiens maximum en cas d'entrée en dépendance d'une Personne à charge du Bénéficiaire et en cas de maternité du Conjoint du Bénéficiaire.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Proche du Bénéficiaire décédé vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son lieu de résidence ou de travail. Le coût correspondant de ces consultations restant à la charge du Proche du Bénéficiaire décédé.

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

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

## CHAPITRE VIII RESPONSABILITÉ

MUTUALIA 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.

MUTUALIA 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'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.

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 Mutualia 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 Mutualia Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mutualia 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.

## CHAPITRE IX EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Outre les exclusions prévues dans la présente annexe, 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 substance stupéfiante mentionnée au Code de la santé publique, non prescrits médicalement,
- les conséquences :
  - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - o de l'exposition à des agents biologiques

- infectants,
- o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
- o de l'exposition à des agents incapacitants,
- o de l'exposition à des agents radioactifs,
- o 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 :
  - o de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - o de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
  - o des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées,
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique).

## CHAPITRE X 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 au numéro indiqué sur sa carte mutualiste de tiers payant 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 Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors 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

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux assurés et aux tiers 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.

## CHAPITRE XI PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de 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 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 avec accusé de réception adressée 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.

## CHAPITRE XII 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 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 et AWP France SAS sont les responsables 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 dans ou 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).

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, AWP France SAS 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.

## CHAPITRE XIII 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)

## CHAPITRE XIV LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISÉE

La Convention est régie par la loi française.

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

## CHAPITRE XV CADRE JURIDIQUE

Les prestations sont assurées par : Fragonard Assurances – 2, rue Fragonard - 75807 PARIS Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS PARIS - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des Assurances, et sont mises en œuvre par AWP France SAS – 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 09. ci-avant dénommée MUTUALIA ASSISTANCE.

### Attribution de juridiction

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de Convention sera porté devant le Tribunal compétent du Siège Social de AWP France SAS.

# ANNEXE

## DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

La sécurité de vos données personnelles nous importe :

**AWP France SAS** est un courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS agissant au nom et pour le compte de **Fragonard Assurances**, 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.

### ■ ARTICLE 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** et **AWP France SAS** (« Nous », « Notre ») sont les responsables du traitement des données, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

### ■ ARTICLE 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.

### ■ ARTICLE 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 :

#### Administration du contrat d'assurance (ex. : devis, souscription, traitement des réclamations)

Oui consentement exprès, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.

#### Gestion du recouvrement de créances

Pas de consentement exprès.

#### Prévention et détection de la fraude

Pas de consentement exprès.

#### Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)

Pas de consentement exprès.

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

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.

### ■ ARTICLE 4 : QUI PEUT ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

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

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

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

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

- autres sociétés de notre groupe, 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.

### ■ ARTICLE 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. Vous pouvez prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en nous contactant comme indiqué dans la section 9. 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.

### ■ ARTICLE 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.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à l'article 9.

### ■ ARTICLE 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 l'article 6.

### ■ ARTICLE 8 : COMBIEN DE TEMPS CONSERVERONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous conserverons vos données personnelles pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Nous vous informons que les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

#### ■ **ARTICLE 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)

#### ■ **ARTICLE 10 : À QUELLE FRÉQUENCE METTONS-NOUS À JOUR LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ ?**

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



*Entre nous, c'est humain*