



AG2R LA MONDIALE

Convention d'assistance santé prévoyance

Convention N° 620 339

Convention d'assistance santé prévoyance

Convention N° 620 339

Besoin d'assistance ?

Contactez-nous :

- depuis la France métropolitaine au **0800 100 010**
 - depuis l'Étranger au **+33 1 40 25 57 05**
- accessibles 24h/24 et 7j/7
sauf mention contraire dans la convention

Veillez nous indiquer :

- le numéro du contrat souscrit : **620 339**
- les nom et prénom du Bénéficiaire
- l'adresse exacte du Bénéficiaire
- le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint

Les prestations de la présente convention d'assistance (ci-après dénommée « Convention d'assistance ») souscrite par PRIMA auprès de :

Fragonard Assurances

SA au capital de 37 207 660,00 €

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 dénommée « Mondial Assistance ».

1. Évènements garantis

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

- Les prestations décrites à l'article **5.1 « Informations - Conseil »** peuvent être délivrées à tout moment pendant les heures d'ouverture du service d'information et dès la souscription.
- Les prestations décrites à l'article **5.2.1 « Assistance voyage - En cas d'accident ou de maladie »** sont délivrées en cas d'Accident ou de Maladie du Bénéficiaire ou d'un Membre de la famille, lors d'un déplacement effectué par le Bénéficiaire à plus de 50 km du Domicile ou à l'Étranger.
- Les prestations décrites à l'article **5.2.2 « Assistance voyage - Décès »** sont délivrées en cas de décès du Bénéficiaire ou d'un Membre de la famille, lors d'un déplacement effectué par le Bénéficiaire à plus de 50 km du Domicile ou à l'Étranger.
- Les prestations décrites à l'article **5.2.3 « Assistance voyage - Assistance aux enfants »** sont des prestations complémentaires délivrées en cas d'Accident, Maladie ou décès du Bénéficiaire ou d'un Membre de la famille, lors d'un déplacement effectué par le Bénéficiaire à plus de 50 km du Domicile et à l'Étranger.
- Les prestations décrites à l'article **5.3.1 « Assistance à domicile - En cas d'accident ou de maladie »** sont délivrées en cas d'Accident ou de Maladie du Bénéficiaire.
- Les prestations décrites à l'article **5.3.2 « Assistance à domicile - En cas d'hospitalisation »** sont délivrées en cas d'Hospitalisation.

L'ensemble des prestations est délivré conformément aux conditions et limites indiquées à l'article 2 « Résumé des prestations et prises en charge ».

2. Résumé des prestations et prises en charge

Informations – Conseil

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Informations juridiques, administratives et pratiques	Illimité	Utilisables à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service.
Conseil santé	Illimité	Prestations rendues par téléphone exclusivement. Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations reste à la charge du Bénéficiaire.

Assistance voyage

a. En cas d'accident ou de maladie

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Assistance au bénéficiaire		
Rapatriement ou transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance.	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance.
Soutien au Bénéficiaire hospitalisé sur place : – Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire Ou – Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé sur place	Prolongation – Frais d'Hébergement : 46 euros TTC par nuit dans la limite de 460 euros TTC au total. – Coût du Transport retour. Transfert – Coût du Transport aller et retour. – Frais d'Hébergement : 46 euros TTC par nuit dans la limite de 460 euros TTC au total.	Prestation réalisée une seule fois par Événement garanti. La durée prévisible de l'Hospitalisation du Bénéficiaire est de 10 jours au moins. Prestations réalisées une seule fois par Événement garanti.
Prolongation du séjour du Bénéficiaire et d'une personne restée à son chevet Et Retour au Domicile	– Frais d'Hébergement : 46 euros TTC par nuit et par personne dans la limite de 460 euros TTC au total par personne. – Coût du Transport retour.	Prestations réalisées une seule fois par Événement garanti.
Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation d'urgence à l'Étranger	– Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire (y compris frais dentaires d'urgence) : dans la limite de 6 100 € TTC. – Remboursement des frais dentaires non urgents ou de confort : dans la limite de 45€ TTC. – Avance des frais d'Hospitalisation : dans la limite de 6 100 € TTC.	Une franchise de 16 € TTC s'applique au remboursement des frais médicaux et dentaires. Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par Événement garanti.
Retour prématuré		
Retour prématuré du Bénéficiaire	Coût du Transport aller et retour.	En cas d'Accident ou de Maladie imprévisible et grave d'un Membre de la famille.

b. Décès

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Assistance au bénéficiaire suite au décès d'un membre de la famille		
Retour prématuré du Bénéficiaire	Coût du Transport aller et retour.	En cas de décès d'un Membre de la famille.
Assistance suite au décès du bénéficiaire - Organisation des obsèques		
Transport de corps	Coût du transport du corps organisé par Mondial Assistance.	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille.
Frais funéraires	Coût des frais funéraires engagés par Mondial Assistance. (y compris le coût d'un cercueil de modèle simple).	
En cas d'inhumation provisoire ou définitive sur place : - Transfert d'un Membre de la famille sur le lieu du décès - Transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation définitive	- Coût du Transport aller et retour - Frais d'Hébergement : 46 euros TTC par nuit dans la limite de 460 euros TTC au total.	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille.
	Coût du transport du corps organisé par Mondial Assistance.	
Retour en France métropolitaine des autres Bénéficiaires restés sur place	Coût du Transport retour.	Le décès du Bénéficiaire empêche le retour des autres Bénéficiaires dans les conditions initialement prévues.

c. Assistance aux enfants

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Retour des Enfants âgés de moins de 15 ans au Domicile du Bénéficiaire ou d'un Membre de la famille (avec accompagnement par un Proche ou par un Prestataire, si nécessaire)	Coût du Transport (un aller simple) organisé par Mondial Assistance.	Indisponibilité du Bénéficiaire suite à Accident, Maladie ou décès du Bénéficiaire ou d'un Membre de la famille. Indisponibilité empêchant le retour dans les conditions initialement prévues des Enfants restés sur place.
Garde des Enfants âgés de moins de 15 ans au Domicile du Bénéficiaire	Dans la limite de 11 heures par jour sur 2 jours maximum.	Décès du Bénéficiaire.

Assistance au domicile

a. En cas d'accident ou maladie

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Assistance au domicile		
Recherche d'un médecin	Communication des coordonnées sans prise en charge.	Utilisable à tout moment dès la souscription.
Recherche d'une infirmière	Communication des coordonnées sans prise en charge.	Utilisable uniquement sur prescription médicale.
Livraison en urgence des médicaments	- Avance du coût des médicaments par Mondial Assistance. - Livraison des médicaments prise en charge par Mondial Assistance.	Utilisable uniquement sur prescription médicale.

b. En cas d'hospitalisation

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Aide à Domicile : auxiliaire de vie, travailleuse familiale, aide-ménagère	Dans la limite de 15 heures réparties sur une semaine.	Hospitalisation d'une durée supérieure à : - 24 heures si le Bénéficiaire n'est pas retraité, - 5 jours si le Bénéficiaire est retraité.
	En cas de Traitement de Chimiothérapie ou Radiothérapie Dans la limite de 12 heures réparties sur 3 semaines.	Chimiothérapie ne nécessitant pas une Hospitalisation de plus de 24 heures . - Si le Bénéficiaire n'est pas retraité : renouvelable le temps du traitement. Limité à 36 heures par année civile. - Si le Bénéficiaire est retraité : renouvelable 2 fois le temps du traitement.
Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire	- Coût du Transport aller et retour. - Frais d'Hébergement : 46 euros TTC par nuit dans la limite de 460 euros TTC au total.	Hospitalisation d'une durée supérieure à 2 jours . Prise en charge des frais d'Hébergement : uniquement si le Domicile du Proche est à plus de 50 km du lieu d'Hospitalisation.
Remboursement des frais de location de télévision à l'hôpital	77 euros TTC maximum	Hospitalisation d'une durée supérieure à 5 jours . La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance. Limité à 1 fois par Hospitalisation.
Assistance aux enfants		
Transfert des Enfants âgés de moins de 15 ans chez un Proche (avec accompagnement par un Proche ou par un Prestataire)	Coût du Transport aller et retour organisé par Mondial Assistance.	Arrêt de travail ou Hospitalisation du Bénéficiaire d'une durée supérieure à 2 jours.
Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire	Coût du Transport aller et retour organisé par Mondial Assistance.	Les prestations « Transfert des Enfants », « Transfert d'un Proche » et « Garde des Enfants » ne peuvent pas être cumulées.
Garde des Enfants âgés de moins de 15 ans au Domicile du Bénéficiaire	Dans la limite de 11 heures par jour sur 2 jours maximum.	

3. Validité de la convention d'assistance

Validité territoriale

- Les prestations des articles 5.3.1 «assistance à domicile – En cas d'accident ou de maladie» et 5.3.2 «Assistance à domicile – En cas d'hospitalisation» sont acquises uniquement en France métropolitaine.
- Les prestations «Assistance au voyage» des articles 5.2.1 à 5.2.3 sont accordées pour des Événements garantis survenus en France métropolitaine à plus de 50 km du Domicile du Bénéficiaire et pour des déplacements privés n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans le monde entier à l'exception de la Corée du Nord, des pays sous sanctions financières internationales décidées par l'Union Européenne et les Nations-Unies.

La liste, mise à jour, de l'ensemble des pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante :

www.mondial-assistance.fr/content/159/fr/pays-%20exclus.

Durée de validité

Les prestations sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance du Bénéficiaire souscrit auprès de PRIMA et de l'accord liant PRIMA et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. Définitions

Dans la Convention d'assistance, 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.

Ascendant dépendant à charge

Tout ascendant (parent, beau-parent et grand-parent) 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 qui peut être partielle ou totale.

Bénéficiaire

- Personne physique, ci-après dénommée le « Bénéficiaire assuré », assurée par le contrat Santé ou Prévoyance souscrit auprès de PRIMA et comportant de l'assistance :
 - le souscripteur d'un contrat individuel Santé ou Prévoyance,
 - le salarié des souscripteurs des contrats collectifs Santé ou Prévoyance,
- Son Conjoint également assuré au titre du même contrat d'assurance,
- Ses Enfants,
- Ses Ascendants dépendants à charge.

Conjoint

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

Domicile

Lieu de résidence principale 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 le toit du Bénéficiaire assuré.

Étranger

Le Monde entier à l'exception de la France métropolitaine, de la Corée du Nord et des pays sous sanctions financières internationales décidées par l'Union Européenne et les Nations-Unies.

Frais funéraires

Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements et de préparations spécifiques au transport, de soins de conservation obligatoires 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.

Hébergement

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

Hospitalisation

Tout séjour relatif à une Hospitalisation prévue ou imprévue, avec nuitée, dans un établissement de soins privé ou public. Une durée d'Hospitalisation peut être prévue pour la délivrance de certaines prestations à l'article 2 « Résumé des prestations et prises en charge ».

Sont exclus :

- les Hospitalisations dans les centres de réadaptation fonctionnelle, maisons de convalescence ou établissements psychiatriques,
- les Hospitalisations à Domicile,
- les Hospitalisations chirurgicales à but esthétique,
- les traitements de chimiothérapie orale à Domicile, sauf protocole de soins particulier et après évaluation par les médecins de Mondial Assistance,
- les traitements de chirurgie ambulatoire : traitement de chirurgie permettant la sortie du patient le jour même de son admission dans l'établissement de soins (sauf mention contraire).

Maladie

Toute altération de la santé médicalement constatée, entraînant soit un arrêt total des activités, soit une Hospitalisation dans un établissement public ou privé ou à Domicile.

Maladie grave

Maladie mettant en jeu le pronostic vital.

Membre de la famille

Conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère ou sœur du Bénéficiaire, résidant en France métropolitaine.

Uniquement pour la prestation «Assistance suite au décès du bénéficiaire – Organisation des obsèques» décrite à l'article 5.2.2 «Assistance voyage – Décès» : Conjoint ou Enfant.

Prestataire

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

Proche

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

Traitement de chimiothérapie ou de radiothérapie ambulatoire

Administration d'un traitement anti-cancer dans un hôpital de jour, à la suite de laquelle le Bénéficiaire peut rentrer chez lui.

Transport

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 1^{re} classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- véhicule de location,
- taxi (uniquement pour des distances inférieures à 50 km).

5. Prestations

Les montants de prise en charge figurent dans l'article 2 «Résumé des garanties et prises en charge »

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice de la prestation.

5.1 Informations – conseil

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine), Mondial Assistance communique des informations et conseille le Bénéficiaire dans les domaines suivants :

- a. Informations juridiques, administratives et pratiques
Mondial 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 ;
 - informations sur les démarches administratives à effectuer ;
 - informations pratiques : informations loisirs, services publics, activités culturelles, etc.

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

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

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

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

b. 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 sont soumises au respect de la législation sociale et au secret médical.

5.2 Assistance voyage

5.2.1 Accident ou maladie survenant lors d'un déplacement du bénéficiaire à plus de 50 km du domicile ou à l'étranger

Dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 «Résumé des prestations et prises en charge», 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. Soutien au Bénéficiaire hospitalisé sur place
Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire hospitalisé sur place : Hébergement sur place et Transport retour.

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

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

c. Prolongation du séjour du Bénéficiaire et d'un Proche resté à son chevet

- Hébergement sur place et
- Transport retour au Domicile du Bénéficiaire et du Proche resté à son chevet, dès que l'état de santé du Bénéficiaire le permet.

d. Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation 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 la limite du plafond figurant à l'article 2 «Résumé des prestations et prises en charge». 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.

Si le montant des frais médicaux à régler est supérieur au

plafond figurant à l'article 2 «Résumé des prestations et prises en charge», Mondial Assistance demande au Bénéficiaire ou à ses ayants droit un chèque de paiement de la différence et acquitte la totalité des frais auprès de l'établissement de soins.

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 de la vie 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.

e. Retour prématuré

En cas d'Accident ou de Maladie imprévisible et grave d'un Membre de la famille du Bénéficiaire en France métropolitaine, Mondial Assistance organise et prend en charge le retour au Domicile du Bénéficiaire (Transport aller-retour).

5.2.2 En cas de décès

a. Assistance au bénéficiaire suite au décès d'un membre de la famille

- Retour prématuré

En cas de décès d'un Membre de la famille ne participant pas au déplacement et vivant en France métropolitaine, Mondial Assistance organise et prend en charge le Transport aller-retour du Bénéficiaire jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

b. Organisation des obsèques du bénéficiaire

Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 «Résumé des prestations et prises en charge», les prestations définies ci-après.

- Transport du corps

depuis le lieu du décès, la chambre funéraire ou le lieu de mise en bière jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine choisi par le défunt ou les Membres de la famille ou selon les volontés du défunt.

- Frais funéraires

afférents à ce transport dont le coût d'un cercueil de modèle simple.

- Coordination des Obsèques

par un Prestataire ou par une entreprise désignée par les Membres de la famille ou selon les volontés du défunt.

- Transfert d'un Membre de la famille sur le lieu de décès du Bénéficiaire

- soit pour remplir les formalités administratives avant le transport du corps,
- soit pour assister à l'inhumation ou la crémation sur place. Mondial Assistance organise et prend en charge pour un

Membre de la famille du Bénéficiaire décédé :

- **Le Transport aller-retour depuis la France métropolitaine jusqu'au lieu du décès et**
- **l'Hébergement sur le lieu du décès.**

– Retour au Domicile des autres Bénéficiaires restés sur place

Mondial Assistance organise et prend en charge le Transport retour en France métropolitaine des autres Bénéficiaires.

5.2.3 Assistance aux enfants

a. Retour des Enfants âgés de moins de 15 ans

Lorsque l'indisponibilité du Bénéficiaire, en raison d'un évènement garanti, rend impossible le retour au Domicile dans les conditions initialement prévues des Enfants restés sur place, Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « Résumé des prestations et prises en charge » :

- **soit leur retour au Domicile (Transport retour)**
- **soit le transfert des Enfants au Domicile d'un Proche (Transport aller simple)**

ainsi si nécessaire, que le voyage d'un Proche qui les accompagne (Transport aller-retour) ou le voyage d'un accompagnateur missionné par Mondial Assistance.

b. Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de 15 ans
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 les Enfants au Domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'Enfant (à l'exclusion des soins médicaux).

5.3 Assistance au domicile

5.3.1 En cas d'accident ou maladie

a. Recherche d'un médecin

En l'absence du médecin traitant à l'endroit où se trouve le Bénéficiaire, Mondial Assistance communique au Bénéficiaire des numéros de téléphone (médecin de garde ou service d'urgence).

Dans ce cas, Mondial Assistance n'est pas responsable si aucun médecin n'est disponible.

De même, la non-disponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de Mondial Assistance.

Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du Bénéficiaire.

b. Recherche d'une infirmière

Sur prescription médicale et le plus près possible de l'endroit où se trouve le Bénéficiaire, Mondial Assistance communique au Bénéficiaire jusqu'à cinq numéros de téléphone d'infirmières diplômées d'État.

Mondial Assistance n'est pas responsable si aucune infirmière n'est disponible.

La non disponibilité ou l'éloignement trop important de l'infirmière susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de Mondial Assistance.

Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du Bénéficiaire.

c. Livraison en urgence de médicaments

Les médicaments immédiatement nécessaires au Bénéficiaire et prescrits par un médecin sont livrés au Domicile.

Le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire.

5.3.2 En cas d'hospitalisation

Mondial Assistance se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'Hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « Résumé des prestations et prises en charge », les prestations ci-après.

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

La prestation peut être mise en place dès le premier jour d'Hospitalisation pour aider les personnes vivant habituellement sous le toit du Bénéficiaire ou au retour au Domicile du Bénéficiaire.

b. Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- le Transport aller-retour d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé,
- les frais d'Hébergement sur place.

c. Télévision

Remboursement des frais engagés par le Bénéficiaire pour la location d'une télévision dans la chambre d'hôpital.

Assistance aux enfants de moins de 15 ans du bénéficiaire hospitalisé ou en arrêt de travail

a. Transfert des Enfants âgés de moins de 15 ans

En cas d'Hospitalisation du Bénéficiaire, Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « Résumé des prestations et prises en charge » :

- **soit le transfert des Enfants au Domicile d'un Proche (Transport aller-retour)** ainsi si nécessaire, que le voyage d'un Proche qui les accompagne (Transport aller-retour) ou le voyage d'un accompagnateur missionné par Mondial Assistance ;
- **soit le transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire hospitalisé** (Transport aller-retour) pour s'occuper des Enfants.

b. Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de 15 ans

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 les Enfants au Domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'Enfant (à l'exclusion des soins médicaux). Prestation non cumulable avec la prestation « Transfert des Enfants âgés de moins de 15 ans ».

6. 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, mouvements populaires, émeutes, 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 ses proches de l'une des assistances énoncées dans la Convention d'assistance ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

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

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la Convention d'assistance. 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.

7. Exclusions générales

Outre les exclusions prévues dans la Convention d'assistance, 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 locales,
- 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,

- 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 permanente, antérieurement avérées/constituées,
- les événements survenus de la pratique de sports dangereux ou de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires,
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique).

8. 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, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à :

AWP FRANCE SAS
Service Traitement des 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.

9. Loi informatique et libertés

Conformément à la « Loi Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant à :

AWP FRANCE SAS
Service Juridique - DT03
7 rue Dora Maar
CS 60001
93488 SAINT-OUEN Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations.

10. Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention d'assistance sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

11 . Loi applicable – Langue utilisée

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

AG2R LA MONDIALE

14/16 bd Malesherbes - 75008 PARIS
Tél. : 0 969 32 2000 (appel non surtaxé)
www.ag2rlamondiale.fr

PRIMA - SA au capital social de 30 489 803,45 € entièrement libéré - Entreprise régie par le code des assurances - Membre d'AG2R LA MONDIALE et du GIE AG2R - 37, boulevard Brune 75014 Paris - 333 193 795 RCS Paris

AWP - SAS, Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros - 490 381 753 RCS Bobigny. Siège social : 7 rue Dora Marr, 93400 SAINT-OUEN. Société de courtage d'assurances. Inscription à l'ORIAS sous le numéro 07 026 669 (www.orias.fr/). Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sise 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.