



AG2R LA MONDIALE

Prendre la main
sur demain

Convention d'assistance AG2R Prévoyance N° 921 780

Besoin d'assistance ?

Contactez-nous :

- Depuis la France au 01 40 25 16 88
 - Depuis l'étranger au +33 1 40 25 16 88
- Accessibles 24h/24 et 7j/7 sauf mention contraire dans la convention

Veuillez nous indiquer :

- nom et le numéro du contrat souscrit : 921 780
- 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 AG2R Prévoyance 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 :
Mondial Assistance 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 « Hospitalisation » sont délivrées en cas d'Hospitalisation du Bénéficiaire
 - Les prestations décrites à l'article 5.2 « Hospitalisation - Immobilisation à domicile » sont délivrées en cas :
 - d'Hospitalisation du Bénéficiaire
 - d'Immobilisation à Domicile du Bénéficiaire
 - Les prestations décrites à l'article 5.3 « Maternité » sont délivrées en cas de séjour en maternité de la Bénéficiaire.
 - Les prestations décrites à l'article 5.4 « Hospitalisation - Immobilisation à Domicile de l'Enfant » sont des prestations complémentaires délivrées lorsque le Bénéficiaire faisant l'objet de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation à Domicile est un Enfant.
 - Les prestations décrites à l'article 5.5 « Décès » sont délivrées en cas de Décès.
 - Les prestations décrites à l'article 5.6 « Informations - Conseils - Services vie pratique » et à l'article 5.7 « Assistance à Domicile » peuvent être délivrées à tout moment dès la souscription.

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

Hospitalisation

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Voyage d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé sur place	- Coût du Transport aller et retour. - Frais d'Hébergement dans la limite de 2 nuits et de 92 euros TTC au total.	Hospitalisation d'une durée supérieure à 3 jours.
Aide à Domicile : auxiliaire de vie, travailleuse familiale, aide-ménagère	2 heures par jour dans la limite de 16 heures réparties sur 2 semaines.	Hospitalisation d'une durée supérieure à 3 jours.
Garde des animaux de compagnie (chats et chiens, à l'exclusion de tout autre animal)	230 euros TTC maximum.	Hospitalisation d'une durée supérieure à 2 jours.
Prise en charge des Enfants Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire hospitalisé Ou Transfert des Enfants au Domicile d'un Proche Ou Garde à Domicile des Enfants	Coût du Transport aller et retour Ou Garde des Enfants dans la limite de 8 heures par jour sur 8 jours.	Hospitalisation d'une durée supérieure à 2 jours ou Immobilisation à Domicile de plus de 5 jours.
Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants	2 fois par jour, dans la limite de 5 jours.	Hospitalisation d'une durée supérieure à 2 jours ou Immobilisation à Domicile de plus de 5 jours.
Veille sur le Bénéficiaire de retour au Domicile après une Hospitalisation	2 heures par jour dans la limite de 12 heures.	Hospitalisation d'une durée supérieure à 3 jours.

Hospitalisation - Immobilisation à domicile

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Transfert des Ascendants dépendants à charge au Domicile d'un Proche	Coût du Transport aller et retour	Hospitalisation prévue d'une durée supérieure à 2 jours Ou Immobilisation à Domicile d'une durée supérieure à 5 jours.
Veille ou prise en charge des Ascendants dépendants à charge	Dans la limite de 16 heures réparties sur 8 jours	Hospitalisation prévue d'une durée supérieure à 2 jours Ou Immobilisation à Domicile d'une durée supérieure à 5 jours.

Maternité

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Aide à Domicile : Auxiliaire de vie, travailleuse familiale, aide-ménagère	2 heures par jour dans la limite de 16 heures réparties sur 8 jours.	Séjour en maternité du Bénéficiaire pour plus de 8 jours.

Hospitalisation - Immobilisation à domicile de l'enfant

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Assistance au domicile		
Aide pédagogique de l'Enfant dans les matières scolaires principales	15 heures maximum par semaine.	L'absence scolaire doit être supérieure à 2 semaines calendaires consécutives. Prestation limitée à la durée restant à courir de l'année scolaire en cours.
Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire	Coût du Transport aller et retour.	Immobilisation à Domicile d'une durée supérieure à 2 jours.
Garde à Domicile de l'Enfant malade ou convalescent	Dans la limite de 8 heures par jour réparties sur 8 jours	Immobilisation à Domicile d'une durée supérieure à 2 jours

Décès

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Organisation des obsèques		
Transport de corps	Coût du transport du corps organisé par Mondial Assistance	Décès du Bénéficiaire à plus de 50km de son Domicile 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).	
Transfert d'un Membre de la famille sur le lieu du décès	Coût du Transport aller et retour	Décès du Bénéficiaire à plus de 50km de son Domicile.
Retour prématuré suite au décès d'un Membre de la famille	Coût du Transport aller et retour	Le Bénéficiaire est en déplacement à plus de 50 km de son Domicile

Décès

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Assistance suite au décès du bénéficiaire – organisation des obsèques		
Prise en charge des Enfants Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire Ou Transfert des Enfants au Domicile d'un Proche Ou Garde à Domicile des Enfants	Coût du Transport aller et retour Ou Garde des Enfants 8 heures par jour dans la limite de 8 jours.	Décès du Bénéficiaire.
Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants	2 fois par jour dans la limite de 5 jours.	

Informations – Conseils – Services vie pratique

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Conseil santé	Illimité	Utilisables à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestations rendues par téléphone exclusivement.
Services Vie Pratique	Mise en relation avec le réseau de Prestataires agréés dans le cadre de la loi Borloo et hors cadre de la loi Borloo.	
Informations juridiques , administratives et pratiques	Illimité	Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations restent à la charge du Bénéficiaire.
Transmission de messages urgents	Illimité	Utilisable à tout moment dès la souscription.

Assistance à domicile

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
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
Transport en ambulance	Mise en relation sans prise en charge	Utilisable uniquement sur prescription médicale
Livraison en urgence des médicaments	100 euros TTC maximum par prescription médicale	Utilisable uniquement sur prescription médicale

3. Validité de la convention d'assistance

Validité territoriale

- Les prestations de la Convention d'assistance sont acquises uniquement sur le territoire du Domicile du Bénéficiaire, à l'exception des prestations de l'article 5.5.
- Les prestations de l'article 5.5 sont accordées pour des Evénements garantis survenus sur le territoire du Domicile du Bénéficiaire (une Franchise de 50 km est appliquée uniquement pour les prestations « Organisation des Obsèques ») 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-exclus.

Durée de validité

Les prestations sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance du Bénéficiaire souscrit auprès de AG2R Prévoyance et de l'accord liant AG2R Prévoyance 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 :

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 souscrit auprès de AG2R Prévoyance et comportant de l'assistance,
- Son Conjoint également assuré au titre du même contrat d'assurance,
- Ses Enfants, uniquement pour certaines prestations*

*À savoir les Prestations : « Prise en charge des Enfants », « Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants » et « Hospitalisation ou Immobilisation à Domicile de l'Enfant ».

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 ou sur les Territoires DOM/ROM et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

Enfants

- Enfants âgés de moins de 15 (quinze) ans fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous le toit du Bénéficiaire assuré.
- Enfants handicapés fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous le toit du Bénéficiaire assuré, uniquement pour les prestations proposées « Hospitalisation ou Immobilisation à Domicile de l'Enfant ».

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.

France

France métropolitaine ainsi que les Territoires DOM/ROM, où se situe le Domicile.

Hébergement

Frais d'hôtel en France (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.

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 est prévue pour la délivrance de certaines prestations à l'article 2 « Résumé des prestations et prises en charge ».

Membre de la famille

- Conjoint de droit ou de fait, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire.
- **Uniquement pour la prestation « Retour prématuré suite au décès d'un Membre de la famille » :** Conjoint, ascendant ou descendant direct.

Prestataire

Prestataire de services professionnel référencé par Mondial Assistance.

Proche

- Toute personne physique, Membre de la famille ou non, résidant sur le territoire où se situe le Domicile du Bénéficiaire et désignée par le Bénéficiaire :
- Lorsque le Bénéficiaire est domicilié en France métropolitaine, le proche désigné par le Bénéficiaire doit également être domicilié en France métropolitaine.
 - Lorsque le Bénéficiaire est domicilié dans les territoires DOM/ROM, le proche désigné par le Bénéficiaire doit être domicilié dans le même département d'outre-mer que celui où est domicilié le Bénéficiaire.

Territoires DOM/ROM

Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte.

Transport

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

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

Le transport s'effectue toujours depuis le territoire du Domicile du Bénéficiaire vers le territoire du Domicile du Bénéficiaire ; à l'exception de la prestation « Retour prématuré suite au décès d'un Membre de la famille » pour laquelle le transport peut être organisé et pris en charge par Mondial Assistance depuis le Monde Entier, conformément à la validité territoriale indiquée à l'article 3.

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. Hospitalisation

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

Voyage d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- le Transport aller-retour d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire
- les frais d'Hébergement

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.

L'auxiliaire de vie est disponible uniquement en France métropolitaine, hors territoire DOM/ROM.

Garde des animaux de compagnie (chats et chiens, à l'exclusion de tout autre animal)

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- soit la garde de l'animal du Bénéficiaire par un Prestataire, frais de nourriture compris
- soit le Transport chez un Proche

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens de 1^{re} et 2nd catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).

Prise en charge des Enfants

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- Soit le transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire hospitalisé (Transport aller-retour) pour s'occuper des Enfants.
- Soit le transfert des Enfants au Domicile d'un Proche

Transport aller-retour des Enfants et du Proche qui les accompagne.

Si aucun Proche n'est disponible, Mondial Assistance missionne et prend en charge un accompagnateur.

- Soit la Garde à Domicile des Enfants

Mondial Assistance organise et prend en charge la garde à Domicile des Enfants.

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).

Pendant ses heures de présence, l'intervenant(e) pourra accompagner les Enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extrascolaires et retourner les chercher, à condition que le déplacement se fasse sans véhicule.

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

Si aucun Proche ne peut accompagner les Enfants à l'école ou à leurs activités extrascolaires, Mondial Assistance organise et prend en charge le Transport aller-retour des Enfants en taxi depuis le Domicile.

Veille sur le Bénéficiaire de retour au Domicile après une Hospitalisation

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.

L'auxiliaire de vie est disponible uniquement en France métropolitaine, hors territoire DOM/ROM.

5. 2 Hospitalisation , immobilisation à domicile

Mondial Assistance se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'Hospitalisation ou un certificat médical attestant de l'Immobilisation à Domicile, avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Transfert des Ascendants dépendants à charge au Domicile d'un Proche

Mondial Assistance organise et prend en charge le Transport aller-retour des Ascendants dépendants à charge au Domicile d'un Proche ainsi que le Transport aller-retour d'un Proche qui les accompagne.

Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un accompagnateur.

Veille ou prise en charge des Ascendants 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.

L'auxiliaire de vie est disponible uniquement en France métropolitaine, hors territoire DOM/ROM.

5. 3 Maternité

Lorsque la Bénéficiaire enceinte fait l'objet d'une Hospitalisation liée à sa grossesse ou d'un séjour en maternité, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « Résumé des prestations et prises en charge », l'une des prestations ci-après :

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

- 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), dès le retour au Domicile de la Bénéficiaire,
- 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.

L'auxiliaire de vie est disponible uniquement en France métropolitaine, hors territoire DOM/ROM.

5. 4 Hospitalisation ou immobilisation à domicile de l'enfant

Lorsque le Bénéficiaire immobilisé à Domicile est un Enfant, 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 :

Aide pédagogique de l'Enfant

Lorsque l'Immobilisation à Domicile de l'Enfant entraîne une absence scolaire, 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 3 (trois) 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 la demande. Sont exclues les phobies scolaires.

Transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire

Mondial Assistance organise et prend en charge le Transport aller-retour d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire pour s'occuper de l'Enfant immobilisé à Domicile.

Garde à Domicile de l'Enfant malade ou convalescent

Mondial Assistance organise et prend en charge la garde à Domicile de l'Enfant immobilisé à 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 de l'Enfant (**à l'exclusion des soins médicaux**).

5. 5 Décès

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 :

Organisation des obsèques

Transport du corps

depuis le lieu du décès ou 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 choisi par les Membres de la famille ou selon les volontés du défunt.
Lorsque que le Bénéficiaire est domicilié en France métropolitaine, l'inhumation ou la crémation devra se faire en France métropolitaine.

Lorsque que le Bénéficiaire est domicilié dans les territoires DOM/ROM, l'inhumation ou la crémation devra se faire dans le département d'outre-mer où est domicilié le Bénéficiaire.

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

En cas d'inhumation provisoire ou de nécessité, Mondial Assistance organise et prend en charge le Transport aller-retour d'un Membre de la famille, résidant sur le territoire où se situe le Domicile du Bénéficiaire.

Retour prématuré suite au décès d'un Membre de la famille

Mondial Assistance organise et prend en charge le Transport aller du Bénéficiaire sur le lieu d'inhumation en France ainsi que son Transport retour.

Assistance aux proches suite au décès du bénéficiaire

Prise en charge des Enfants

Mondial Assistance organise et prend en charge :

- **Soit le transfert d'un Proche au Domicile du Bénéficiaire décédé**

Transport aller-retour pour s'occuper des Enfants.

- **Soit le transfert des Enfants au Domicile d'un Proche**

Transport aller-retour des Enfants et du

Proche qui les accompagne.

Si aucun Proche n'est disponible, Mondial Assistance missionne un accompagnateur.

- **Soit la Garde à Domicile des Enfants**
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).

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

Si aucun Proche ne peut accompagner les Enfants à l'école ou à leurs activités extrascolaires, Mondial Assistance organise et prend en charge le Transport des Enfants en taxi aller-retour depuis le Domicile.

5. 6 Informations – conseils – services vie pratique

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 :

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.

Services Vie Pratique

Mondial Assistance peut :

- fournir au Bénéficiaire toute l'information utile sur les services à la personne,
- mettre le Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire puisse profiter d'avantages fiscaux.

Les coûts des devis et des prestations utilisées sont à la charge du Bénéficiaire. Pour toute mise en place de prestation, le Prestataire dispose d'un délai minimum de 72 (soixante-douze) heures pour prendre contact avec le Bénéficiaire.

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.

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 ;
- information sur les démarches administratives à effectuer ;
- informations pratiques : information loisirs pour les seniors, informations spécialisées pour les malvoyants, 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.

Transmission de messages urgents

Si le Bénéficiaire ne peut être joint directement par des membres de sa famille ou ses Proches, Mondial Assistance se chargera de leur transmettre les messages du Bénéficiaire.

5. 7 Assistance à domicile 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.

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'Etat.

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.

Mondial-Assistance proposera un maximum de 5 infirmières diplômées d'état.

Transport en ambulance

Sur prescription médicale, Mondial Assistance met en relation le Bénéficiaire avec un ambulancier.

L'attention du Bénéficiaire est attirée sur le fait qu'en fonction de la distance parcourue, le transport peut être plus ou moins coûteux. Le Bénéficiaire est invité à demander un devis au Prestataire avant la prestation.

Les frais de transport seront réglés directement par le Bénéficiaire au Prestataire concerné.

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.

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, matches, 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 :
Mondial Assistance 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 :
Mondial Assistance France SAS
Direction Technique – Service Juridique
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, Mondial Assistance 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.