



**AG2R LA MONDIALE**

# CONVENTION D'ASSISTANCE PUISSANCE 4 FORMULE 2

**PROTOCOLE N° 922 135**

## BESOIN D'ASSISTANCE ?

Contactez-nous :

- depuis la France au **01 40 25 53 74**
- depuis l'Étranger au **+33 1 40 25 53 74**

accessibles 24h/24 et 7j/7

sauf mention contraire dans la convention

**Veillez nous indiquer :**

- le numéro du protocole souscrit : **922 135**
- 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 Réunica 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 :

### 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 sous le nom commercial « 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 - CONSEILS - SERVICES A LA PERSONNE** » peuvent être délivrées à tout moment pendant les heures d'ouverture du service d'information.

- Les prestations décrites à l'article 5.2 « **HOSPITALISATION - HOSPITALISATION AMBULATOIRE** » sont délivrées en cas d'Hospitalisation y compris l'Hospitalisation ambulatoire du Bénéficiaire.

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

- Les prestations décrites à l'article 5.3 « **COMPLEMENT EN CAS D'AFFECTION DE LONGUE DUREE** » sont délivrées lorsque la cause de l'Hospitalisation du Bénéficiaire est une Affection de longue durée.

- Les prestations décrites à l'article 5.4 « **COMPLEMENT POUR LES AIDANTS** » sont délivrées en cas d'entrée en Dépendance d'un Membre de la famille.

- Les prestations décrites à l'article 5.6 « **ASSISTANCE VOYAGE** » sont délivrées, en cas de survenance, lors d'un déplacement du Bénéficiaire, d'un des événements suivants :

- Accident
- Maladie

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 - CONSEILS - SERVICES À LA PERSONNES

PRESTATIONS	PRISE EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES
Téléconseil Santé	Illimité	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service.
Conseil social	Illimité	Prestations rendues par téléphone exclusivement
Services à la personne	Mise en relation avec le réseau de Prestataires agréés dans le cadre de la loi Borloo, sans prise en charge	

### HOSPITALISATION - HOSPITALISATION AMBULATOIRE

PRESTATIONS	PRISE EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES
<b>ASSISTANCE A DOMICILE</b>		
Evaluation du besoin et recommandations pour l'utilisation de l'enveloppe de services	Illimité	1. En cas d'Hospitalisation : Durée d'Hospitalisation au moins égale à une nuitée. 2. En cas d'Hospitalisation ou Hospitalisation ambulatoire : L'enveloppe de services doit être activée au plus tard 15 jours après l'événement garanti. La prise en charge de l'une ou l'autre des enveloppes de services est limitée à 2 fois par année civile.
Enveloppe de services et d'aide à Domicile	1. En cas d'Hospitalisation : Forfait de <b>800€ TTC</b> 2. En cas d'Hospitalisation ambulatoire : Forfait de <b>150 € TTC</b>	
Livraison en urgence de médicaments	<b>100 € TTC maximum.</b>	
Livraison et mise à disposition de matériel médical	<b>100 € TTC maximum.</b>	
Téléassistance ponctuelle à Domicile	Coût du service pour une durée de 3 mois	
Accompagnement psychologique	3 entretiens par tel et si la situation le nécessite : Remboursement de 12 séances maximum de consultation en cabinet. <b>80€ TTC maximum par consultation.</b>	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance.
<b>COMPLÉMENT EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION A DOMICILE DE L'ENFANT</b>		
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. Limitée à la durée restant à courir de l'année scolaire en cours.

### COMPLÉMENT EN CAS D'AFFECTION DE LONGUE DURÉE

PRESTATIONS	PRISE EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES
Évaluation du besoin et recommandations pour l'utilisation de l'enveloppe de services	Illimité	L'enveloppe de services doit être activée au plus tard 15 jours après l'Hospitalisation.
Enveloppe de services et d'aide à Domicile	Forfait de <b>400€ TTC</b>	La prise en charge de l'enveloppe de services est limitée à 2 fois par année civile.
Assistance aux devoirs	<b>20 utilisations maximum</b>	Prestation rendue via Internet ou par téléphone
<b>ASSISTANCE A L'INSERTION OU LA RÉINSERTION DANS LE MONDE PROFESSIONNEL</b>		
Service d'informations juridiques, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle	Illimité	Prestation rendue par téléphone exclusivement.

PRESTATIONS	PRISE EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES
Bilan personnel et professionnel	Coût de la prestation réalisée ou mandatée par Mondial Assistance.	Prestations limitées à une durée maximum de 12 mois.
1. Aide au retour à l'emploi ou 2. Accompagnement à la création ou la reprise d'entreprise, ou à la reconversion professionnelle	1. Coût de la prestation réalisée ou mandatée par Mondial Assistance. 2. Coût de la prestation réalisée par Mondial Assistance et 10h maximum de consultation organisée par Mondial Assistance auprès d'un cabinet Prestataire	
Entretiens de suivi et de coaching	Coût de la prestation réalisée par Mondial Assistance	

### COMPLÉMENT POUR LES AIDANTS

PRESTATIONS	PRISE EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES
Évaluation du besoin et recommandations pour l'utilisation de l'enveloppe de services	Illimité	L'enveloppe de services doit être activée au plus tard dans les 3 mois suivant l'entrée en Dépendance du Membre de la famille aidé. La prise en charge est limitée à 1 fois par personne aidée.
Enveloppe de services et d'aide à Domicile	Forfait de <b>250 € TTC</b>	

### ASSISTANCE VOYAGE

PRESTATIONS	PRISE EN CHARGE	CONDITIONS ET LIMITES
<b>ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE DU BÉNÉFICIAIRE</b>		
Rapatriement ou transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance
Prestation destinée au Proche : 1. Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire OU 2. Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire.	1. • Coût du Transport retour • Frais d'Hébergement : <b>50 € TTC</b> par nuit dans la limite de 10 nuits. 2. • Coût du Transport aller/retour • Frais d'Hébergement : <b>50 € TTC</b> par nuit dans la limite de 10 nuits.	Durée prévisible de l'Hospitalisation de plus de 7 jours.
Frais médicaux d'urgence à l'étranger	• Remboursement des frais restant à la charge du Bénéficiaire (hors frais dentaires) : <b>75 000 € TTC</b> • Remboursement des Frais de soins dentaires urgents : <b>300 € TTC</b> . • Avance des frais d'Hospitalisation : <b>75 000 € TTC</b>	Une Franchise pécuniaire de <b>30 € TTC</b> s'applique au remboursement des frais médicaux et dentaires.  Les limites suivantes, s'entendent par Bénéficiaire et par année civile.
Frais de recherche et de secours	<b>3 000 € TTC</b> maximum par Bénéficiaire et par Accident.	
Acheminement d'un collaborateur de remplacement.	Coût du Transport	

### ASSISTANCE JURIDIQUE

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

### ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE

Retour prématuré	• Coût du Transport aller-simple pour le Bénéficiaire et un accompagnant Ou • Coût du Transport aller-retour du Bénéficiaire.	Durée prévisible de l'Hospitalisation de plus de 7 jours.
Recherche et mise à disposition de médicaments	Prise en charge des frais de recherche, de contrôle d'emballage et d'envoi.	Le coût des médicaments et les frais de douane restent à la charge du Bénéficiaire.
Assistance en cas de vol des papiers d'identité, moyens de paiement et/ou titres de transport	• Avance de fonds : <b>3 000 € TTC</b> maximum dans la monnaie locale. • Organisation sans prise en charge du retour au Domicile ou de la poursuite de voyage.	Les frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire.

### 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 ou du Domicile du Membre de la famille dépendant, à l'exception des prestations de l'Article 5.6 « ASSISTANCE VOYAGE ».
- Les prestations de l'Article 5.6 « ASSISTANCE VOYAGE » sont accordées pour des Evénements garantis survenus sur le territoire du Domicile du Bénéficiaire ou au cours de déplacements professionnels n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans le Monde entier à l'exception des Pays non couverts (Corée du Nord et pays figurant sur la liste mise à jour des pays exclus, disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante : [www.mondial-assistance.fr/pays-exclus](http://www.mondial-assistance.fr/pays-exclus)).

#### DURÉE DE VALIDITÉ

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance « Puissance 4 Formule 2 » du Bénéficiaire souscrit auprès d'AG2R Réunica Prévoyance et de l'accord liant AG2R Réunica Prévoyance et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

### 4 DÉFINITIONS

Dans la Convention d'assistance « Puissance 4 Formule 2 », 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.

#### AFFECTION DE LONGUE DURÉE

Maladie reconnue comme Affection de longue durée par l'Assurance Maladie et prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie. Il existe trois catégories d'Affection de longue durée :

- les affections inscrites sur la liste fixée par l'article D 322-1 du Code de la sécurité sociale ;
- les affections dites « hors liste » : maladies graves, de forme évolutive ou invalidante, non inscrites sur la liste précédente, comportant un traitement prolongé d'une durée prévisible supérieure à 6 (six) mois et une thérapeutique particulièrement coûteuse ;
- les poly-pathologies : lorsque le patient est atteint de plusieurs affections caractérisées entraînant un état pathologique invalidant et nécessitant des soins continus d'une durée prévisible supérieure à 6 (six) mois.

#### AIDANT

Bénéficiaire majeur qui vient en aide à titre non professionnel à un Membre de la famille dépendant.

L'aide apportée peut être permanente ou non, au Domicile du Membre de la famille dépendant à condition qu'il soit situé en France, ou au Domicile de l'Aidant.

#### BÉNÉFICIAIRE

- Personne physique, ci-après dénommée le « Bénéficiaire assuré », assurée par le contrat d'assurance « Puissance 4 Formule 2 »,
- son Conjoint,
- ses Enfants.

#### CONJOINT

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

#### DÉPENDANCE

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. Elle suppose une perte d'autonomie et peut être partielle ou totale.

#### DOMICILE

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

#### ENFANTS

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

#### FRAIS DE RECHERCHE

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

#### FRAIS DE SECOURS

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

#### FRAIS DE SOINS DENTAIRES URGENTS

Frais de soins dentaires urgents et considérés comme tels par le service médical de Mondial Assistance.

#### FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE A L'ÉTRANGER

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

**FRANCE**

France métropolitaine ainsi que les Territoires DROM où se situe le Domicile.

**FRANCHISE PÉCUNIAIRE**

Part du remboursement laissée à la charge du Bénéficiaire lors de la mise en œuvre de la prestation. Les montants de Franchise pécuniaire se rapportant à chaque prestation sont précisés à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES 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 dans un établissement de soins privé ou public, non programmé ou ne pouvant être reporté, avec nuitée.

Une durée d'Hospitalisation peut être prévue à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » pour la délivrance de certaines prestations.

**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 Hospitalisations ambulatoires.

**HOSPITALISATION AMBULATOIRE**

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

**La chimiothérapie orale prise au Domicile est exclue.**

**HOSPITALISATION D'URGENCE**

Séjour de plus de 48 (quarante-huit) heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

**IMMOBILISATION A 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 à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

**MALADIE**

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

**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.

Le Membre de la famille doit résider sur le territoire où se situe le Domicile du Bénéficiaire.

**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 DROM, le proche désigné par le Bénéficiaire doit être domicilié dans le même Territoire DROM que celui où est domicilié le Bénéficiaire.

**SOCIÉTÉ SOUSCRIPTRICE**

Personne morale qui souscrit auprès d'AG2R Réunica Prévoyance le contrat d'assurance « **Puissance 4 Formule 2** » qui comporte des prestations d'assistance.

**TERRITOIRES DROM**

Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte.

**TRANSPORT**

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2<sup>nd</sup>e 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 qualité de Bénéficiaire du demandeur ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit aux prestations.

## 5.1 INFORMATIONS – CONSEILS – SERVICES A LA PERSONNE

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

- Questions médicales face à un symptôme : lorsque le Bénéficiaire s'interroge face à un symptôme ressenti, le service médical de Mondial Assistance lui fournit une aide à la compréhension du symptôme et le renseigne sur la conduite à tenir : nécessité d'être orienté vers un médecin (de façon urgente ou différée), conseils relatifs à l'utilisation de médicaments stockés, achat d'un médicament sans ordonnance.
- Informations médicales et parcours de 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.
- Orientation vers un centre médical de référence spécialisé : lorsque le Bénéficiaire doit subir une intervention chirurgicale grave ou lorsqu'il fait face à une maladie chronique déclarée, il peut demander une orientation vers un service médical ou chirurgical de référence spécialisé.

**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 à la législation sociale et au secret médical.**

### Conseil social

L'équipe médico-sociale de Mondial 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.

### Services à la personne

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.

Les prestations de services à la personne délivrées par les Prestataires peuvent :

- soit entrer dans le cadre de la loi Borloo :
  - Aide-Ménagère
  - Préparation ou livraison de repas à domicile
  - Portage de médicaments
  - Travaux de jardinage
  - Travaux de petit bricolage
  - Installation de box ou détecteur de fumée
  - Accompagnement aux déplacements véhiculés
  - Accompagnement aux déplacements non véhiculés
  - Auxiliaire de vie
  - Garde-malade
  - Garde d'enfant de moins de 3 ans à domicile
  - Garde d'enfant de plus de 3 ans à domicile
  - Aide aux devoirs / cours à domicile
  - Assistance administrative à domicile
  - Assistance informatique et internet
- soit être 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.**

## 5.2 HOSPITALISATION – HOSPITALISATION AMBULATOIRE

### Assistance a domicile

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

- Evaluation des besoins et recommandations telle que décrite au 5.5 « DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES A DOMICILE ».
- Enveloppe de services et d'aide à Domicile telle que décrite au 5.5 « DESCRIPTION DES



**SERVICES ET AIDES A DOMICILE ».**

- Livraison en urgence au Domicile de médicaments immédiatement nécessaires prescrits par un médecin.

**Le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire.**

Cette prestation est disponible uniquement en France métropolitaine, hors Territoires DROM.

- Livraison et mise à disposition du matériel médical prescrit par le médecin traitant

Le Prestataire assure l'installation du matériel au Domicile ainsi que le service après-vente.

**Avant toute livraison et mise à disposition de matériel médical, la demande, formulée par téléphone, doit être confirmée par courrier, fax ou email.**

Cette prestation est disponible uniquement en France métropolitaine, hors Territoires DROM.

- Téléassistance ponctuelle à Domicile

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

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

Cette prestation est disponible uniquement en France métropolitaine, hors Territoires DROM.

- Accompagnement psychologique

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de **3 (trois) entretiens maximum.**

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

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son lieu de travail. Ces consultations sont prises en charge dans les limites prévues à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

Les consultations en face à face sont disponibles uniquement en France métropolitaine, hors Territoires DROM.

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

**En cas d'Hospitalisation ambulatoire, Mondial Assistance met en œuvre les prestations « Assistance à Domicile », dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».**

**Complément en cas d'hospitalisation ou immobilisation de l'enfant**

Lorsque le Bénéficiaire Hospitalisé ou Immobilisé à Domicile est un Enfant, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », la prestation ci-après :

- **Aide pédagogique de l'Enfant**

Lorsque l'Immobilisation à Domicile de l'Enfant entraîne une absence scolaire de longue durée, Mondial 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.

**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 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 (deux) jours ouvrés minimum à compter de la demande.**

**Sont exclues les phobies scolaires.**

**5.3 COMPLÉMENT EN CAS D'AFFECTION DE LONGUE DURÉE**

Lorsque l'Hospitalisation du Bénéficiaire est due à la survenance d'une Affection de longue durée, 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 :

- **Évaluation des besoins et recommandations**

telle que décrite au 5.5 « DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES A DOMICILE ».

- **Enveloppe de services et d'aide à Domicile**

telle que décrite au 5.5 « DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES A DOMICILE ».

- **Assistance aux devoirs**

Lorsque le Bénéficiaire assuré ou son Conjoint est atteint d'une Affection de longue durée, Mondial Assistance met l'Enfant en contact avec un Prestataire enseignant qui l'aidera à faire ses devoirs.

La prestation d'assistance aux devoirs est disponible pour le français, les mathématiques, la physique, la chimie, l'anglais, et les S.V.T.

Elle est délivrée via une classe virtuelle sur internet ou par téléphone et/ou par échange de messages électroniques avec un professeur du lundi au jeudi de 17h00 à 20h00 et sans interruption du jeudi 20h00 au dimanche 20h00.

### Assistance à l'insertion ou la réinsertion dans le monde professionnel

Pour accompagner le Bénéficiaire victime d'une Affection de longue durée, Mondial Assistance organise et prend en charge dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations définies ci-après :

- **Service d'informations juridiques**, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle.
- **Bilan personnel et professionnel** du Bénéficiaire afin de l'aider à définir son projet professionnel.
- **Aide au retour à l'emploi**  
Si le Bénéficiaire recherche un emploi salarié, Mondial Assistance le forme aux outils et techniques de recherche d'emploi :
  - rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation
  - préparation aux entretiens d'embauche
  - activation des réseaux relationnels et des réseaux sociaux
  - utilisation du téléphone et d'internet dans la recherche d'emploi

Ou

- **Accompagnement à la création ou reprise d'entreprise ou à la reconversion professionnelle**  
Le Bénéficiaire est conseillé par un Prestataire sur tous les aspects d'un projet de création ou de reprise d'entreprise.  
**En aucun cas, Mondial Assistance ne se substitue au Bénéficiaire assuré pour créer ou reprendre une entreprise.**
- **Entretiens de suivi et de coaching**  
Des entretiens de suivi et de coaching permettent d'évaluer l'évolution du projet et d'apporter tout complément d'information.

Les services d'assistance à l'insertion ou la réinsertion dans le monde professionnel sont accessibles du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

**Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches : Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai maximum de 8 (huit) jours.**

**La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui lui ont été communiqués.**

### 5.4 COMPLÉMENT POUR LES AIDANTS

Lorsque le Bénéficiaire assuré se retrouve en situation de devoir aider un Membre de la famille devenu dépendant, Mondial Assistance met en œuvre, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », les prestations ci-après :

- Évaluation des besoins et recommandations

telle que décrite au 5.5 « DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES A DOMICILE ».

- Enveloppe de services et d'aide à Domicile telle que décrite au 5.5 « DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES A DOMICILE ».

### 5.5 DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES A DOMICILE

#### • Évaluation des besoins et recommandations

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

Le Bénéficiaire est seul juge des prestations qu'il souhaite utiliser.

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

#### • Enveloppe de services et d'aide à Domicile

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

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

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

**Les services et aides à Domicile peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins, pendant la durée de l'évènement garanti ouvrant droit à la prestation.**

**Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible.**

**Dès qu'il le souhaite, le Bénéficiaire peut contacter Mondial Assistance par téléphone pour connaître le solde encore disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.**

**Il est précisé que les services proposés sont mis en place en fonction des besoins et des demandes du Bénéficiaire.**

**Le montant maximum indiqué à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE » ne saurait donner droit à un paiement en espèces.**

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

- organiser les services de son choix, parmi les services et aides proposés,
- lui communiquer les coordonnées de Prestataires spécialisés dans les domaines de services proposés.

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



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

#### Transport

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

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

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

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

- soit par une auxiliaire de vie qui dispense des soins quotidiens (toilette quotidienne), hors soins médicaux relevant d'un médecin ou d'un(e) infirmier(ère),
- soit par une travailleuse familiale qui prodigue des conseils dans le domaine de l'éducation familiale,
- soit par une aide-ménagère qui effectue les petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, aide à la préparation des repas etc.) au Domicile du Bénéficiaire.

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

#### Préparation du retour au Domicile

Mondial Assistance organise et prend en charge la venue d'une Prestataire pour effectuer les tâches ménagères, ouvrir les volets, mettre le logement à température, faire des courses.

**Le coût des courses reste à la charge du Bénéficiaire.**

Cette prestation s'effectue sous réserve de la mise à disposition des clés, des codes d'accès du Domicile et des conditions d'accessibilité en toute sécurité.

Mondial Assistance peut organiser le Transport de l'intervenant pour aller chercher les clés.

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

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

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

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

#### Transfert des Enfants de moins de 15 ans et/ou des Membres de la famille dépendants au Domicile d'un Proche

Mondial Assistance organise et prend en charge le transfert des Enfants et/ou des Membres de la famille dépendants au Domicile d'un Proche (Transport aller-retour) ainsi que le voyage d'un Proche qui les accompagne (Transport aller-retour). Si nécessaire, Mondial Assistance missionne un accompagnateur.

**Cette prestation est disponible uniquement en**

#### France métropolitaine, hors Territoires DROM.

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

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

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

La prestation est rendue **dans la limite des disponibilités locales** par un Prestataire dont la mission consiste à garder l'Enfant au Domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'Enfant (**à l'exclusion des soins médicaux**).

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

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

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

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

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

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

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

#### Portage des repas

Mondial Assistance organise et prend en charge le portage du repas au Domicile du Bénéficiaire avec un délai de mise en place de **4 (quatre) jours ouvrés maximum à compter de la demande. Ce service n'est pas disponible les samedis, dimanches et jours fériés.** Les repas sont livrés par pack de 5 ou 7 « déjeuners + dîners ».

**Le coût des repas n'est pas pris en charge.**

Dans les zones non desservies ou lorsque le pack de repas n'est pas adapté, Mondial Assistance peut proposer l'intervention d'un Prestataire pour préparer les repas au Domicile dans les conditions précisées à la prestation « **Aide à Domicile** ».

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

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

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

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

#### **Fermeture du Domicile quitté en urgence**

En cas d'Hospitalisation du Bénéficiaire et s'il a quitté son Domicile précipitamment, Mondial Assistance organise et prend en charge la venue d'une Prestataire aide-ménagère afin de fermer les accès du Domicile (volets, fenêtres, portes...), éteindre les lumières, les appareils électriques en fonctionnement, trier les denrées périssables, étendre le linge resté dans la machine à laver.

Cette prestation s'effectuera sous réserve de la mise à disposition des clés, des codes d'accès du Domicile et des conditions d'accessibilité en toute sécurité.

Mondial Assistance peut organiser le Transport aller-retour de l'aide-ménagère pour aller chercher les clés. La prestation dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 18h00.

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

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

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

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

#### **Livraison de courses**

Mondial Assistance organise et prend en charge la livraison des courses au Domicile.

Le Bénéficiaire doit être disponible pour fournir les fonds et la liste des produits souhaités.

**Le coût des courses reste à la charge du Bénéficiaire. Cette prestation est disponible uniquement en France métropolitaine, hors Territoires DROM.**

#### **Bien-être à domicile: coiffure et esthétique**

Mondial Assistance rembourse sur facture les services de soins suivants :

- esthéticienne,
  - coiffeur,
  - prothésiste capillaire,
- y compris ceux réalisés à domicile.

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

## **5.6 ASSISTANCE VOYAGE**

### **Assistance en cas d'accident ou de maladie du bénéficiaire**

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

- **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) 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

- **Prestation destinée au Proche : Soutien au Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place**  
Lorsque le rapatriement ou le transport sanitaire

intervient après la date de fin de séjour du Bénéficiaire ou si l'état de santé du Bénéficiaire ne nécessite pas d'Hospitalisation mais l'empêche de poursuivre son voyage dans les conditions prévues initialement, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » :

- **soit la Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :**
  - Hébergement sur place et
  - Transport retour.
- **soit le Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :**
  - Transport (aller et retour) et
  - Hébergement sur place.

#### • Frais médicaux d'urgence à l'étranger

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

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

**Pour bénéficier de cette prestation, le Bénéficiaire doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie le couvrant au titre des Frais médicaux d'urgence à l'étranger, pendant toute la durée du voyage.**

Mondial Assistance peut également procéder à l'avance des frais d'Hospitalisation imprévus et urgents, après accord de son service médical, dans la limite du plafond figurant à l'article 2 « RESUME 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.

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

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

**de séjour en maison de repos, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale.**

#### • Frais de recherche et de secours

Mondial Assistance rembourse les frais de recherche et les frais de secours correspondant aux opérations mises en place à l'occasion de l'Accident du Bénéficiaire.

- **Acheminement d'un collaborateur de remplacement**  
Mondial Assistance organise et prend en charge le Transport d'un collaborateur de remplacement désigné par la Société souscriptrice.

#### Assistance juridique a l'étranger

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

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

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

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

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

#### Assistance Complémentaire

##### • Retour prématuré

En cas :

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

##### • Mondial Assistance organise et prend en charge :

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

- **Mise à disposition de médicaments**

En cas d'impossibilité pour le Bénéficiaire de se procurer sur place des médicaments prescrits avant le départ, indispensables à un traitement curatif en cours, introuvables sur son lieu de séjour :

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

**Mondial Assistance ne peut être tenue pour responsable des délais d'acheminement des médicaments ni d'une éventuelle indisponibilité des médicaments. Les frais d'achat des médicaments et/ou de suivi d'un traitement restent à la charge du Bénéficiaire.**

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

- **Perte ou vol des papiers, moyens de paiement ou titres de transport**

- **Information et aide aux démarches à effectuer**

Le service est accessible du lundi au samedi hors jours fériés, de 8h00 à 20h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

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

- **Avance de fonds** pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser son retour.

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

**Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à Mondial Assistance dans un délai de 3 (trois) mois à compter de sa mise à disposition. Passé ce délai, Mondial Assistance sera en droit d'exiger le montant de l'avance consentie augmentée des intérêts légaux.**

- **Organisation du retour au Domicile ou de la poursuite du voyage**

Recherche et réservation pour le compte du Bénéficiaire de titres de transport selon le mode choisi par le Bénéficiaire.

**Les frais ainsi engagés restent à la charge du Bénéficiaire.**

---

## 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, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères <https://www.tresor.economie.gouv.fr>), 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 Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

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

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

Elle ne sera pas tenue responsable :

- des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

---

## 7 EXCLUSIONS GÉNÉRALES

---

### 7.1 EXCLUSIONS GÉNÉRALES

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

- les frais non justifiés par des documents originaux,
- le suicide ou les conséquences de tentative de suicide du Bénéficiaire,
- les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par le Bénéficiaire ou l'absorption par le Bénéficiaire de médicaments, drogues ou stupéfiants, non prescrits médicalement,

- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
- de l'exposition à des agents radioactifs,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
  - qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le Bénéficiaire séjourne,
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,
- les conséquences :
  - de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - 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 dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique).

traitement ;

- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article «Rapatriement ou transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;
- la participation du Bénéficiaire à tout sport exercé en compétition officielle ou à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires;
- l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste, l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
- les conséquences d'un Accident survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.

## 7.2 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outres les Exclusions Générales figurant au 7.1, sont exclus :

- les conséquences :
  - de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
  - de maladies psychologiques antérieurement diagnostiquées/avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
  - des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,
  - des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) ;
- les conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de

## 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 Fragonard Assurances le tiendrait informé.



Si le désaccord persiste, après la réponse de Fragonard Assurances 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

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 (dix) règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.

---

## 9 LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

---

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à :

AWP France SAS  
 Service Juridique - DT03  
 7 rue Dora Maar - CS 60001  
 93488 Saint-Ouen Cedex.

AWP France SAS dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance de la Convention.

Les informations enregistrées sont réservées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

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.

---

## 10 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 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09

---

## 11 LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE

---

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





AG2R LA MONDIALE  
104-110 bd Haussmann  
75379 Paris Cedex 08

**AG2R RÉUNICA Prévoyance** - Institution de prévoyance régie par le code de la sécurité sociale - Membre d'AG2R LA MONDIALE -  
104-110 boulevard Haussmann 75008 Paris - Membre du GIE AG2R RÉUNICA

**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/](http://www.orias.fr/)). Autorité de  
contrôle prudentiel et de résolution sise 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.