



## CONVENTION D'ASSISTANCE

■ Santé - 922121 -122016

**Besoin d'assistance ? Afin de bénéficier des garanties ci-dessous, Contactez-nous :**  
**01.40.25.53.38 depuis la France**  
**+331.40.25.53.38 depuis l'étranger**

Accessibles 24h/24 et 7j/7 sauf mention contraire dans la convention  
 Veuillez nous indiquer :

- Le nom et le numéro du contrat souscrit
- 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 souscrite par FMA Santé auprès de :

**FRAGONARD ASSURANCES**  
 SA au capital de 37 207 660 €  
 479 065 351 RCS Paris  
 Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris  
 Entreprise régie par le Code des assurances

sont mises en œuvre par :

**AWP FRANCE SAS**  
 SAS au capital de 7 584 076,86 €  
 490 381 753 RCS Bobigny  
 Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen  
 Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 -  
<http://www.orias.fr/>

Ci-après désignée sous le nom commercial «Mondial Assistance».

## 1. ÉVÉNEMENTS GARANTIS

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

- Les prestations décrites à l'article 5.1 «INFORMATIONS – CONSEILS» peuvent être délivrées à tout moment pendant les heures d'ouverture du service d'information.

- Les prestations décrites à l'article 5.2 « HOSPITALISATION - IMMOBILISATION A DOMICILE OU DE DECES » sont délivrées en cas :  
 - d'Hospitalisation du Bénéficiaire  
 ou  
 - d'Immobilisation à Domicile du Bénéficiaire, précédée ou non d'une Hospitalisation  
 ou  
 - de décès du Bénéficiaire.

- Les prestations décrites à l'article 5.3 « ASSISTANCE POUR LES AFFECTIONS DE LONGUE DUREE » sont délivrées lorsque la cause de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation à Domicile du Bénéficiaire est une Affection de longue durée.

- Les prestations décrites à l'article 5.4 «ASSISTANCE AUX PERSONNES» sont délivrées en cas de survenance, lors d'un déplacement privé, d'un des événements suivants, sous réserve des conditions de validité territoriale décrites à l'article 3 de la présente convention :  
 - Accident corporel,  
 - Maladie,  
 - Décès.

L'ensemble des prestations est délivré conformément aux conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE ».

## 2. RÉSUMÉ DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE

### INFORMATION - CONSEILS

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Conseil social	Illimité	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestations rendues par téléphone exclusivement.
Téléconseil santé	Illimité	
Informations juridiques, administratives et pratiques	Illimité	

### HOSPITALISATION - IMMOBILISATION A DOMICILE OU DECES

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Hospitalisation doit être de 48 heures minimum.</li> <li>• L'Immobilisation à Domicile doit être de 5 jours minimum.</li> </ul>
Enveloppe de services et d'aide à Domicile	Forfait de 250 € TTC	L'enveloppe de service doit être activée au plus tard 15 jours après l'Hospitalisation ou au début de l'Immobilisation au Domicile. <b>La prise en charge de l'enveloppe de services est limitée à 1 fois par événement garanti.</b>
Livraison en urgence de médicaments	100 € TTC maximum	
Accompagnement psychologique	3 entretiens par téléphone et 12 séances maximum de consultation en cabinet. 80€ TTC maximum par consultation.	La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance

### ASSISTANCE AFFECTION DE LONGUE DUREE

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	L'enveloppe de service doit être activée au plus tard 15 jours après l'Hospitalisation ou au début de l'Immobilisation au Domicile.
Enveloppe de services et d'aide à domicile	Forfait de 500 € TTC	<b>La prise en charge de l'enveloppe de services est limitée à 1 fois par événement garanti.</b>

### ASSISTANCE AUX PERSONNES

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ASSISTANCE AU BENEFICIAIRE</b>		
Rapatriement ou transport sanitaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Prestations soumises à la décision des médecins de Mondial Assistance
Transfert d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	
Frais médicaux d'urgence à l'étranger	- Remboursement des frais restant à votre charge (hors frais dentaires) : 8 000 € TTC - Remboursement des frais dentaires d'urgence : 45 € - Avance des frais d'hospitalisation : 8 000 € TTC	Une franchise de 15 € s'applique au remboursement des frais médicaux et dentaires. Les limites suivantes s'entendent par Bénéficiaire et par période annuelle garantie.

Prolongation du séjour du Bénéficiaire	60 € TTC par nuit et par personne dans la limite de 6 nuits	
Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire <b>Ou</b> Transfert d'un Proche au chevet du Bénéficiaire	- Coût du Transport retour - Frais d'hébergement : 60 € TTC par nuit dans la limite de 6 nuits ----- - Coût du Transport aller/retour - Frais d'hébergement : 60 € TTC par nuit dans la limite de 6 nuits.	
Retour au Domicile du Bénéficiaire	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	
<b>COMPLEMENT POUR LES PERSONNES VOYAGEANT AVEC LE BENEFICIAIRE</b>		
Retour au Domicile des Membres de la famille restés sur place	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance.	L'indisponibilité du Bénéficiaire empêche le retour dans les conditions initialement prévues Membres de la famille résidant en France
<b>ORGANISATION DES OBSEQUES</b>		
Transport du corps	Coût du transport du corps organisé par Mondial Assistance	Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille
Frais funéraires	Frais funéraires : 2 500 € TTC par Bénéficiaire	
Retour au Domicile des Membres de la famille restés sur place	Coût de l'intervention organisée par Mondial Assistance	Si le décès du Bénéficiaire empêche le retour des Membres de la famille résidant en France dans les conditions initialement prévues.

### 3. VALIDITE DE LA CONVENTION

#### VALIDITE TERRITORIALE

Les prestations de la présente convention sont acquises uniquement sur le territoire du Domicile du Bénéficiaire à l'**exception de l'article 5.4 « ASSISTANCE AUX VOYAGES »** où les prestations sont accordées pour les événements garantis survenus en France ou au cours de déplacements privés n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans le monde entier à l'**exception des Pays non couverts**.

#### DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les événements survenus pendant la durée de validité du contrat **Offre Santé** et de l'accord liant **FMA Santé** et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

### 4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance « 922121 » (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

#### ACCIDENT CORPOREL

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 DUREE

Maladie reconnue comme Affection de longue durée par l'Assurance Maladie et prises en charge à 100% par l'Assurance Maladie. Il existe 3 (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.

#### BENEFICIAIRE

Le terme « Bénéficiaire » se réfère indifféremment :

- à la personne physique assurée par le contrat « Offre Santé »,
- à son Conjoint
- à ses Enfants ou à ses ascendants au premier degré fiscalement à charge et vivant habituellement sous son toit.

#### CONJOINT

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

#### DOMICILE

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

#### ENFANTS

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

#### FRANCE

France métropolitaine où se situe le Domicile.

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

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

#### FRAIS FUNÉRAIRES

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

#### HEBERGEMENT

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.

Dans tous les cas, sont assimilés à une Hospitalisation :

- 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.

**Sont exclus :**

- les hospitalisations dans les centres de réadaptation fonctionnelle, maisons de convalescence ou établissements psychiatriques,
- les hospitalisations chirurgicales à but esthétique,

#### 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 à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE » pour la délivrance de certaines prestations.

## MALADIE

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

## MEMBRE DE LA FAMILLE

Conjoint, 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.

## MEMBRE DE LA FAMILLE DEPENDANT A CHARGE

Membre de la famille fiscalement à charge du Bénéficiaire, dépendant et vivant sous le toit du Bénéficiaire assuré.

La dépendance se caractérise par des restrictions dans la réalisation des activités de la vie quotidienne et sociale, causées notamment par des troubles du comportement et/ou des atteintes physiques. La dépendance suppose une perte d'autonomie et peut être partielle ou totale.

## 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).

## 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 et désignée par le Bénéficiaire.

## TRANSPORT

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

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

## 5. PRESTATIONS

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS 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

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 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.

#### Téléconseil 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 différé), 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 dans le respect de la législation sociale et du secret médical.**

#### 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, information spécialisées pour les malvoyants.

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

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. 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.**

### 5.2 HOSPITALISATION – IMMOBILISATION A DOMICILE - DECES

#### ASSISTANCE À DOMICILE

Sur simple appel téléphonique, 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.**

#### Accompagnement psychologique

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

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 ».

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

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

### 5.3 ASSISTANCE AFFECTION DE LONGUE DUREE

Sur simple appel téléphonique, 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 ».

### 5.4 ASSISTANCE AUX PERSONNES

#### ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE

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 métropolitaine) par les moyens les plus appropriés.

- Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet.

- Si l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport du Bénéficiaire, sanitaire si nécessaire, est pris en charge jusqu'à son Domicile.

**Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du Bénéficiaire et appartiennent exclusivement aux médecins de Mondial Assistance en accord avec les médecins traitants locaux.**

Les médecins de Mondial Assistance se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel du Bénéficiaire afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

Le rapatriement du Bénéficiaire est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls, l'intérêt médical du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.

En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, certificat médical, accord médical de la compagnie, etc.

Le transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. Mondial Assistance ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'un empêchement dans l'exécution de la prestation « Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire » du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.

Si le Bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de Mondial Assistance, il dégage Mondial Assistance de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation et indemnisation de la part de Mondial Assistance.

Transfert (Transport aller-simple) d'un Proche accompagnant le Bénéficiaire pendant son rapatriement.

##### 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 de la vie survenu en France ou à l'étranger.**

**- les frais de vaccination.**

**- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.**

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

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

Prolongation du séjour du Bénéficiaire immobilisé sur place à l'hôtel.

**Prolongation du séjour d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire hospitalisé ou immobilisé sur place :**

- Hébergement sur place et
- Transport retour.

**Ou**

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

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

**Retour au Domicile du Bénéficiaire dès que son état de santé le permet.**

#### COMPLÉMENT POUR LES PERSONNES VOYAGEANT AVEC LE BÉNÉFICIAIRE

Lorsque l'indisponibilité du Bénéficiaire rend impossible le retour au Domicile des autres personnes voyageant avec le Bénéficiaire dans les conditions initialement prévues, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations définies ci-après :

**Retour au Domicile des Membres de la famille restés sur place** (Transport aller simple).

#### ORGANISATION DES OBSÈQUES

Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations définies ci-après :

- **Transport du corps** depuis le lieu du décès, la chambre funéraire ou le lieu de mise en bière jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation en France choisi par le défunt ou les Membres de la famille,

- **Frais funéraires afférents à ce transport,**

- **Retour au Domicile des Membres de la famille restés sur place** (Transport aller simple).

### 5.5 DESCRIPTION DES SERVICES ET AIDES À DOMICILE

#### Evaluation des besoins et recommandations

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

Le Bénéficiaire est seul juge des prestations qu'il souhaite utiliser, quelle que soit la manière dont elles seront financées.

**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.

**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'un 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.

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

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

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

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

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

8h00 à 19h00.

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

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

#### **Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires 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 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.

#### **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 » de l'article 5.5.

**Cette prestation est disponible uniquement en France métropolitaine, hors Corse et DOM-ROM.**

#### **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'un 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.

#### **Garde des Animaux de compagnie**

Mondial Assistance organise et prend en charge la garde de l'Animal de compagnie par un Prestataire, frais de nourriture compris ou chez un Proche, **dans un rayon maximum de 100 Km autour du Domicile** ; les frais de transport sont pris en charge.

#### **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.**

#### **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.

## 6. RESPONSABILITE

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 GENERALES

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).

**EXCLUSION SPECIFIQUE A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES**  
Outres les Exclusions Générales sont exclus :

- les conséquences :
  - 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 conséquences de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination ;
- les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) 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 corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire de l'un des sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : 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 corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité.

## 8. MODALITE D'EXAMEN DES RECLAMATIONS

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à :

AWP France SAS  
Service Traitement des Réclamations  
TSA 70002  
93488 Saint-Ouen Cedex

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Mondial Assistance le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance  
<http://www.mediation-assurance.org>

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place 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 dix règles de la Charte de la Médiation de la FFA.

## 9. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Assuré 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.

## **10. AUTORITE DE CONTROLE**

---

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 UTILISEE**

---

La Convention est régie par la loi française.

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