



CONVENTION D'ASSISTANCE

# Assurances Emprunteur



# Sommaire

<b>Pour nous contacter</b> .....	<b>2</b>
<b>Qu'est-ce qui est assuré ?</b> .....	<b>3</b>
I.    Quelle est la validité de votre Convention ?	3
II.   Quels évènements sont garantis ?	3
III.  Prestations et plafonds	3
IV.   Définition des prestations	7
V.    Limites de nos interventions	18
VI.   Exclusions	19
<b>Dispositions communes</b> .....	<b>20</b>
I.    Responsabilité	20
II.   Prescription	20
III.  Modalités d'examen des réclamations	21
IV.   Compétence juridictionnelle	22
V.    Protection des données à caractère personnel	22
VI.   Autorité de contrôle	22
VII.  Loi applicable – langue utilisée	22
<b>Déclaration de confidentialité</b> .....	<b>23</b>
<b>Lexique</b> .....	<b>26</b>
I.    Définitions des termes utilisés	26
II.   Définition des évènements garantis	27



# Pour nous contacter

	Depuis la France	Depuis l'étranger
<b>Par téléphone</b> Numéros non surtaxés accessibles 24h/24 et 7j/7	01 40 25 15 01	00 33 1 40 25 15 01
<b>Accès sourds et malentendants</b>	<a href="https://accessibilite.votreassistance.fr">https://accessibilite.votreassistance.fr</a> (24h/24 et 7j/7 sauf mention contraire dans la convention ci-après)	

À l'occasion de votre contact, merci de nous indiquer :

- le nom du **contrat souscrit** et le **numéro d'adhésion** ;
- que vous appelez au titre du protocole d'assistance **921354 Assurances Emprunteur** ;
- les noms et prénoms du bénéficiaire ;
- l'adresse exacte du bénéficiaire ;
- le numéro de téléphone auquel le bénéficiaire peut être joint.

Un numéro de dossier d'assistance, à rappeler lors de toute relation avec Allianz Assistance, sera communiqué au bénéficiaire.



# Qu'est-ce qui est assuré ?

La présente Convention d'assistance (ci-après « Convention ») est un contrat d'assurance aide au quotidien qui prévoit des prestations d'assistance lorsque survient un évènement garanti tel que défini au lexique en fin de document.

Les prestations prévues par la Convention s'appliquent à vous et aux membres de votre famille résidant à la même adresse.

## I. Quelle est la validité de votre Convention ?

### 1. Validité territoriale

Notre assistance est délivrée lorsque l'évènement garanti survient :  
en France.

### 2. Durée de validité

Les prestations sont accordées exclusivement pour les évènements survenus pendant la durée de validité de l'adhésion au contrat d'assurance emprunteur liant Allianz Vie et le bénéficiaire et de l'accord liant Allianz Vie et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

## II. Quels évènements sont garantis ?

- Affection de longue durée ;
- Décès ;
- Dépendance ;
- Détresse psychologique ;
- Hospitalisation ;
- Immobilisation ;
- Incapacité permanente ;
- Incapacité temporaire ;
- Invalidité.

Veuillez consulter le lexique en fin de document pour connaître les définitions des évènements garantis.

## III. Prestations et plafonds

Vous êtes garanti par votre Convention dans la limite de certains plafonds. **Les prestations de services telles que décrites aux paragraphes Aide à Domicile et Transports des proches ouvrent droit à une enveloppe de services unique.** Les prestations fournies et leurs plafonds sont présentés dans les tableaux suivants :

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Aide à domicile</b>		
Évaluation du besoin et recommandations pour l'utilisation de l'enveloppe de services	Consultation téléphonique illimitée	Affection de longue durée, invalidité, incapacité permanente ou incapacité temporaire : l'enveloppe de services doit être activée au plus tard <b>3 mois</b> après l'entrée en affection de longue durée, en invalidité, en incapacité permanente ou en incapacité temporaire. Dépendance d'un membre de la famille ou handicap d'un enfant : l'enveloppe de services doit être activée au plus tard dans les <b>6 mois</b> suivant l'entrée en dépendance.
Enveloppe de services	500 € maximum	Affection de longue durée, invalidité, incapacité permanente ou incapacité temporaire. Limitée à <b>1 fois</b> par période d'assurance.
	400 € maximum	Dépendance d'un membre de la famille ou handicap d'un enfant. Limitée à <b>1 fois</b> par membre de la famille aidé.



Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Aide à domicile (suite)</b>		
Soutien scolaire	<b>10 heures</b> maximum par semaine et par enfant	En cas d'affection de longue durée ou d'invalidité ou d'incapacité permanente ou d'incapacité temporaire du bénéficiaire ou de son conjoint. Limitée à <b>2 fois</b> par période d'assurance.
Enseignement à domicile	<b>15 heures</b> maximum par semaine	En cas d'immobilisation de l'enfant entraînant une absence scolaire supérieure à <b>2 semaines</b> calendaires consécutives. Limitée à la durée restant à courir de l'année scolaire en cours.
Livraison de médicaments	<b>100 €</b> maximum (frais de livraison) <b>Le coût des médicaments reste à la charge des bénéficiaires.</b>	En cas d'immobilisation de plus de <b>7 jours</b> , d'hospitalisation, d'affection de longue durée, d'invalidité, d'incapacité temporaire, d'incapacité permanente, de décès. Limitée à <b>1 fois</b> par évènement garanti.
<b>Services à la personne</b>		
Services à la personne	Mise en relation sans prise en charge. Prestation rendue par téléphone exclusivement.	<b>À tout moment</b> dès l'adhésion.
<b>Transport des proches</b>		
Évaluation du besoin et recommandations pour l'utilisation de l'enveloppe de services	Consultation téléphonique illimitée.	Affection de longue durée, invalidité, incapacité permanente ou incapacité temporaire : l'enveloppe de services doit être activée au plus tard <b>3 mois</b> après l'entrée en affection de longue durée, en invalidité, en incapacité permanente ou en incapacité temporaire. Dépendance d'un membre de la famille ou handicap d'un enfant : L'enveloppe de services doit être activée au plus tard dans les <b>6 mois</b> suivant l'entrée en dépendance.
Enveloppe de services	<b>500 €</b> maximum	Affection de longue durée, invalidité, incapacité permanente ou incapacité temporaire. Limitée à <b>1 fois</b> par période d'assurance.
	<b>400 €</b> maximum	Dépendance d'un membre de la famille ou handicap d'un enfant. Limitée à <b>1 fois</b> par membre de la famille ou enfant aidé.
<b>Adaptation du logement</b>		
Assistance à l'aménagement du domicile	Audit réalisé ou mandaté par nous.	En cas d'incapacité temporaire, d'incapacité permanente, d'invalidité ou de dépendance. L'audit de l'habitat est réalisé <b>1 fois</b> par évènement garanti. Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations restent à la charge du bénéficiaire.
Livraison et installation du matériel médical	<b>100 €</b> maximum par an et par bénéficiaire	En cas d'immobilisation à domicile au moins égale à <b>5 jours</b> , d'affection de longue durée, d'invalidité, d'incapacité temporaire supérieure à <b>3 mois</b> . 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 ou email. Le coût d'achat ou de location du matériel reste à la charge du bénéficiaire.
<b>Conseils sociaux</b>		
Conseil social	Consultation téléphonique illimitée.	<b>À tout moment</b> dès l'adhésion.
Accompagnement social	Coût de la prestation réalisée ou mandatée par nous. Prestation réalisée par téléphone.	En cas d'immobilisation de plus de <b>3 mois</b> , d'incapacité temporaire de plus de <b>3 mois</b> , d'incapacité permanente, d'invalidité ou de dépendance. Le bilan de vie et le plan d'aide sont réalisés <b>1 fois</b> par évènement garanti.
Conseils en matière de transfert dans un centre de soins	La liste des établissements peut être communiquée par téléphone.	En cas d'immobilisation de plus de <b>3 mois</b> , d'incapacité temporaire de plus de <b>3 mois</b> , d'incapacité permanente, d'invalidité ou de dépendance. Possibilité de visites de maisons d'accueil à hauteur de <b>60 €</b> par aller/retour par visite. Limitée à <b>3 visites</b> par évènement garanti.



Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Soutien aux aidants</b>		
Plan d'aide adapté	Consultation téléphonique illimitée.	<b>À tout moment</b> dès l'adhésion.
Apprentissage des gestes d'accompagnement d'un membre de la famille dépendant ou handicapé d'un enfant	Organisation et prise en charge. <b>3 heures</b> de formation à domicile ainsi que les frais de déplacement du formateur.	En cas de dépendance d'un membre de votre famille ou handicapé d'un enfant. Les prestations doivent être activées dans les <b>6 mois</b> suivant l'entrée en dépendance du membre de la famille dépendant ou le handicapé d'un enfant.
Préparation au rôle d'aidant	Prestation réalisée par téléphone.	En cas de dépendance d'un membre de votre famille ou handicapé d'un enfant. Les prestations doivent être activées dans les <b>6 mois</b> suivant l'entrée en dépendance du membre de la famille dépendant ou de l'enfant handicapé.
Orientation vers des groupes de discussion	Mise en relation sans prise en charge. Prestation réalisée par téléphone.	En cas de dépendance d'un membre de votre famille.
Aide à domicile ou solution d'hébergement temporaire pour le membre de la famille en état de dépendance ou enfant handicapé	Organisation et prise en charge, en fonction des disponibilités locales et des horaires d'ouverture des réseaux des prestataires : – d'une aide à domicile auprès de la personne aidée ; – d'une solution d'hébergement temporaire dans un établissement approprié. Forfait de <b>200 €</b> .	En cas de dépendance d'un membre de votre famille ou enfant handicapé de moins de 20 ans. La prise en charge est limitée à <b>1 fois</b> par personne aidée et par période d'assurance.
<b>Prévention</b>		
Mon coach Bien-Être	Accès illimité au site web durant la durée du programme. <b>4 entretiens</b> téléphoniques par programme avec un expert.	<b>À tout moment</b> dès l'adhésion. La prise en charge est limitée à <b>1 formation</b> pour chaque bénéficiaire.
Formation aux gestes de premiers secours	Organisation et prise en charge.	Formation d'une journée accessible à partir de 10 ans réalisée dans les locaux du prestataire. Les frais de déplacement dans les locaux du prestataire restent à la charge du bénéficiaire.
<b>Aide psychologique</b>		
Consultation psychologique	Consultation téléphonique : 3 consultations maximum par <b>an</b> et par bénéficiaire. Consultation en cabinet : remboursement de <b>12</b> consultations maximum par an et par bénéficiaire ( <b>80 €</b> maximum par consultation).	<b>À tout moment</b> dès l'adhésion, en cas de détresse psychologique. La prise en charge vient en complément des remboursements des organismes de sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance, valable <b>1 fois</b> par période d'assurance.
<b>Accompagnement au retour à l'activité professionnelle</b>		
Services d'informations juridiques, administratives et pratiques	Consultation téléphonique illimitée.	<b>À tout moment</b> dès l'adhésion.
Évaluations et conseils personnels et professionnels	Prestation réalisée par téléphone.	En cas d'immobilisation de plus de <b>3 mois</b> , d'affection de longue durée, d'incapacité temporaire, d'incapacité permanente, d'invalidité ou de dépendance ou de perte d'emploi. <b>1 fois</b> par évènement garanti et pendant 12 mois maximum.
Aide au retour à la vie professionnelle Ou Aide à la création ou reprise d'entreprise Ou Aide à la reconversion professionnelle	Prestation réalisée par téléphone.	En cas d'immobilisation de plus de <b>3 mois</b> , d'affection de longue durée, d'incapacité temporaire, d'incapacité permanente, d'invalidité ou de dépendance. <b>1 fois</b> par évènement garanti.
Relooking, conseil en image	Coût de l'opération réalisée ou mandatée par nous. Forfait de <b>3 heures</b> en présentiel ou à distance.	En cas d'immobilisation de plus de <b>3 mois</b> , d'affection de longue durée, d'incapacité temporaire, d'incapacité permanente, d'invalidité ou de dépendance ou de perte d'emploi. Prestation limitée à <b>1 atelier</b> . <b>Les frais de déplacement dans les locaux du Prestataire restent à la charge du bénéficiaire.</b>



Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>Assistance en cas de décès</b>		
Évaluation du besoin et recommandations pour l'utilisation de l'enveloppe de services	Consultation téléphonique illimitée.	En cas de décès du bénéficiaire.
Enveloppe de services	<b>800 € maximum</b>	
Formalités administratives	Consultation téléphonique illimitée.	
Accompagnement social	Consultation téléphonique illimitée.	
Évaluation immobilière	Mise en relation avec un prestataire spécialisé.	En cas de décès du bénéficiaire. Prestation valable pour les <b>locaux professionnels ou pour les résidences principales ou secondaires.</b> <b>1</b> prestation par évènement garanti. Les frais restent à la charge de la famille du bénéficiaire.
<b>Orientation emploi jeunes en cas de décès de l'un des parents</b>		
Service d'information sur l'orientation scolaire et/ou professionnelle	Consultation téléphonique illimitée.	Pour le jeune et le parent survivant.
Service de conseils sur l'orientation scolaire et/ou professionnelle	2 entretiens conseils maximum.	Pour le parent survivant.
Bilan d'orientation Suivi d'un éventuel Bilan d'orientation approfondi avec validation du projet d'orientation professionnel	Coût de la prestation réalisée ou mandatée par nous. Prestation réalisée par téléphone.	Pour le jeune. <b>1 fois</b> par période d'assurance. Accompagnement limité à une durée de <b>6 mois</b> .
<b>Soutien familial en cas de décès</b>		
Évaluations et conseils personnels et professionnels	Prestation réalisée par téléphone.	Pour le conjoint survivant suite au décès du bénéficiaire.
Aide au retour à la vie professionnelle Ou Aide à la création ou reprise d'entreprise	Prestation réalisée par téléphone.	Pour le conjoint survivant suite au décès du bénéficiaire. Les prestations doivent être activées dans les <b>3 mois</b> suivant les obsèques. Accompagnement limité à une durée de <b>8 mois</b> .
Transport pour le déménagement	Mise en relation avec une société de transport.	En cas de décès du bénéficiaire.
<b>Assistance juridique en France</b>		
Information juridique	Consultation téléphonique illimitée.	<b>À tout moment</b> dès l'adhésion.
<b>Service d'assistance pour l'amélioration de l'habitat</b>		
Évaluation des travaux	Consultation téléphonique illimitée.	<b>À tout moment</b> dès l'adhésion, pour tout projet de réhabilitation, d'amélioration ou d'entretien d'un bien immobilier, hors sinistre. <b>1 fois</b> par période d'assurance.
Réseau d'artisans	Mise en relation et organisation des rendez-vous sans prise en charge.	<b>À tout moment</b> dès l'adhésion.
Vérification des devis	Consultation téléphonique illimitée.	
<b>Service d'assistance pour les projets immobiliers</b>		
Déménagement (hors location saisonnière)	Mise en relation sans prise en charge : – Entreprise de déménagement ou loueur de véhicules ; – Aide à la réalisation de l'état des lieux.	<b>1 fois</b> par emménagement par période d'assurance.



## IV. Définition des prestations

Nous nous réservons le droit de vérifier l'éligibilité du bénéficiaire et la preuve de la survenance d'un évènement garanti. Lorsqu'une demande d'assistance nous est adressée, nous demandons les pièces justificatives nécessaires. Nous organisons et prenons en charge les prestations décrites ci-après, selon les conditions et dans les limites de celles relatives aux évènements garantis indiquées dans les tableaux du présent chapitre, paragraphe III.

**Lorsque le bénéficiaire fait appel à nous, les décisions relatives à la nature et au mode d'organisation des mesures à prendre nous appartiennent exclusivement.**

**Les services sont mis en oeuvre sur le fuseau horaire France métropolitaine.**

**La mise en oeuvre des prestations est subordonnée aux disponibilités locales et aux horaires d'ouverture des réseaux de prestataires.**

**Remarque : les montants des garanties s'entendent toutes taxes comprises.**

En cas de survenance d'un évènement garanti, nous analysons la situation médico-sociale et socio-économique du bénéficiaire, évaluons ses besoins et lui proposons les solutions d'aide et de services adaptés ainsi que les moyens de les mettre en oeuvre et de les financer, soit au titre de l'enveloppe de services (uniquement pour les prestations éligibles et citées dans le présent chapitre, paragraphes IV.1, IV.3 et IV.10), soit en mobilisant d'autres sources de financement.

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

En cas d'évènement médical garanti indiqué dans les tableaux du présent chapitre, paragraphe III, nous organisons et/ou prenons en charge les services choisis par le bénéficiaire parmi les services décrits ci-après.

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

Les services peuvent être demandés en fonction des besoins, pendant la durée de l'évènement garanti qui permet au bénéficiaire d'avoir droit au service.

Sur demande, nous pouvons fournir au bénéficiaire les coordonnées de tous les prestataires mentionnés ci-dessous. Le bénéficiaire prend dans ce cas tous les frais en charge.

Les prestations de services, telles que décrites au présent chapitre, paragraphe IV.1, IV.3 et IV.10, ouvrent droit selon les prestations à une enveloppe de services unique d'un montant de **400 € ou de 500 € selon les évènements couverts aux garanties aide à domicile et transport des proches, ou de 800 € en cas de décès** à l'exception de certaines prestations bien spécifiques. Le coût de chaque service utilisé est déduit du montant de l'enveloppe disponible.

Dès qu'il le souhaite, nous pouvons confirmer au bénéficiaire le solde encore disponible et 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 dans le détail de chaque prestation ne saurait donner droit à un paiement en espèces.**

Lorsque le bénéficiaire est toujours couvert par la Convention et a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe de services auquel il a droit avant la fin de l'évènement garanti, nous pouvons :

- organiser les services choisis par le bénéficiaire pour son compte ;
- fournir au bénéficiaire les coordonnées des prestataires spécialisés dans les domaines de services proposés.

**Le bénéficiaire prend dans ce cas tous les frais en charge.**

### 1. Aide à domicile

Nous analysons la situation médico-sociale et socio-économique du bénéficiaire, évaluons ses besoins et lui proposons les solutions d'aide et de services adaptés ainsi que les moyens de les mettre en oeuvre et de les financer, soit au titre de l'enveloppe de services Aide à domicile proposée, soit en mobilisant d'autres sources de financement.

En cas d'évènement garanti, nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes incluses dans l'enveloppe de services Aide à domicile :

- fermeture du domicile quitté en urgence ;
- transport ;
- aide-ménager(ère) ;
- auxiliaire de vie ;
- travailleur(se) familial(e) ;
- bien-être à domicile ;
- veille ou prise en charge des membres de votre famille dépendant et/ou des enfants ;
- accompagnement à l'école et aux activités extrascolaires des enfants scolarisés jusqu'au niveau baccalauréat ;
- garde à domicile des enfants de moins de 15 ans malades ou convalescents ;
- garde à domicile des enfants de moins de 15 ans ;
- garde des animaux de compagnie ;
- préparation du retour au domicile ;
- livraison de repas ;
- livraison de courses.



En cas d'évènement garanti, nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes non incluses dans l'enveloppe de services Aide à domicile :

- soutien scolaire ;
- enseignement à domicile ;
- livraison de médicaments.

#### a. Fermeture du domicile quitté en urgence

Nous organisons et prenons en charge le service d'envoi d'une aide-ménagère pour fermer le domicile du bénéficiaire (volets, fenêtres, linge resté dans la machine à laver), éteindre les lumières, les appareils électriques en fonctionnement, trier les denrées périssables, étendre le linge resté dans la machine à laver, si le bénéficiaire a dû quitter son domicile en urgence en raison de son état de santé. Ce service ne peut être fourni que si nous avons accès aux clés, aux codes d'accès du logement et aux conditions d'accessibilité en toute sécurité.

Nous pouvons organiser le transport de l'aide-ménagère pour aller chercher les clés.

La prestation dure au minimum **2 heures** et peut être mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

#### b. Transport

Nous organisons et prenons en charge les frais de transport par taxi, lorsque le bénéficiaire a un rendez-vous. Le coût de retour au domicile du bénéficiaire peut également être pris en charge.

#### c. Aide-ménager(ère)

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une aide-ménager(ère) qui effectue les tâches quotidiennes (y compris repassage, nettoyage, aide à la préparation des repas) au domicile du bénéficiaire.

La prestation est mise en œuvre du lundi au vendredi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

#### d. Auxiliaire de vie

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une auxiliaire de vie qui dispense des soins quotidiens au bénéficiaire y compris la toilette, la prise de repas et l'aide au coucher, hors soins médicaux relevant d'un médecin ou d'une infirmière.

La prestation est mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

#### e. Travailleur familial

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un(e) travailleur(se) familial(e) qui aide la famille en assumant le quotidien (entretien du logement, préparation des repas, aide aux devoirs...) et soutient les parents dans l'éducation de leurs enfants.

La prestation est mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

#### f. Bien-être à domicile

Nous organisons et prenons en charge des services de bien-être y compris le coiffeur, esthéticienne, prothésiste capillaire au domicile du bénéficiaire.

#### g. Veille ou prise en charge des membres de votre famille dépendants et/ou des enfants

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un(e) auxiliaire de vie pour s'occuper d'un membre de votre famille dépendant à charge et/ou des enfants, préparer des repas et dispenser les soins quotidiens.

Chaque prestation dure au moins 2 heures et est mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 19h00.

#### h. Accompagnement à l'école et aux activités extrascolaires des enfants scolarisés jusqu'au niveau baccalauréat

Si aucun membre de la famille ne peut accompagner les enfants du bénéficiaire à l'école ou à leurs activités extrascolaires, nous organisons et prenons en charge le transport des enfants par taxi depuis le domicile. Les enfants doivent être accompagnés d'un adulte désigné par le bénéficiaire.

#### i. Garde à domicile des enfants de moins de 15 ans malades ou convalescents

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une personne assurant des services de garde d'enfants au domicile du bénéficiaire pour s'occuper de ses enfants, leur préparer les repas et dispenser les soins quotidiens.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au moins 2 heures et est mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 19h00.



## j. Garde à domicile des enfants de moins de 15 ans

Nous organisons et prenons en charge la garde à domicile des enfants du bénéficiaire.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 2 heures et est mise en œuvre du lundi au samedi, à l'exclusion des 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.

## k. Garde des animaux de compagnie

Nous organisons et prenons en charge les frais d'hébergement de l'animal de compagnie du bénéficiaire par un prestataire spécialisé, y compris le coût de la nourriture.

## l. Préparation du retour à domicile

Nous organisons et prenons en charge la venue d'un(e) aide-ménagère pour effectuer les tâches ménagères, ouvrir les volets, mettre le logement à température, faire des courses.

**Le bénéficiaire prend en charge le coût des courses.**

Cette prestation s'effectue sous réserve de la mise à disposition des clés, des codes d'accès au lieu de domicile et des conditions d'accessibilité en toute sécurité. Nous pouvons organiser le transport de l'aide-ménagère pour aller chercher les clés.

La prestation dure au minimum 2 heures et est mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

## m. Livraison de repas

Nous organisons et prenons en charge la livraison d'un repas au domicile du bénéficiaire dans un délai de 4 jours ouvrés maximum à compter de la demande. **Ce service n'est pas disponible les samedis, dimanches et jours fériés.**

Les repas sont livrés sous la forme de 5 ou 7 paniers repas « déjeuners + dîners ».

**Le bénéficiaire prend en charge les frais de repas.**

Dans les zones non desservies ou lorsque les repas prévus ne sont pas adaptés, nous pouvons organiser l'intervention d'un prestataire pour préparer les repas à domicile. Nous prenons en charge les frais à hauteur du coût équivalent de la livraison des repas. **Le bénéficiaire prend en charge les coûts restants.**

## n. Livraison de courses

Nous organisons et prenons en charge la livraison de courses au domicile du bénéficiaire. Le bénéficiaire doit être disponible lors de la livraison pour payer les denrées achetées. **Le bénéficiaire prend en charge le coût des courses.**

## o. Soutien scolaire

Cette prestation n'est pas comprise dans l'enveloppe de services Aide à domicile.

Nous mettons le bénéficiaire en contact avec un prestataire enseignant qui aidera l'enfant à faire ses devoirs ou à résoudre un point de blocage.

La prestation d'assistance aux devoirs est disponible pour le français, les mathématiques, la physique, la chimie, l'anglais, et les sciences de la vie et de la terre.

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, **à l'exclusion des jours fériés**, de 17h00 à 20h00. En dehors de ces horaires, le bénéficiaire peut poser toute question entre le jeudi 20h00 et le dimanche 14h00. Elle sera traitée au plus tard le dimanche 20h00.

## p. Enseignement à domicile

Cette prestation n'est pas comprise dans l'enveloppe de services Aide à domicile.

Si les enfants du bénéficiaire ne peuvent se rendre à l'école, entraînant une absence scolaire supérieure à **2 semaines** calendaires, nous organisons et prenons en charge, dans les limites des disponibilités locales, des cours privés avec un enseignant ou un tuteur.

La prestation s'applique aux enfants scolarisés en primaire ou secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cycle), à partir du premier jour d'immobilisation ou d'hospitalisation et pendant l'année scolaire en cours, les jours de cours normaux à l'exception des samedis.

Cette prestation cesse dès la reprise des cours à l'école et en tout état de cause à la fin de l'année scolaire.

Ce service tient compte des programmes et du calendrier scolaire fixés par le ministère de l'Éducation Nationale.



Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'enseignement à domicile peut également être fourni sur place en cas d'hospitalisation de l'enfant.

La mise en œuvre de ce service peut nécessiter un délai de **2 jours** ouvrés. **Cette prestation n'est pas applicable en cas de phobie scolaire.**

#### q. Livraison de médicaments

Cette prestation n'est pas comprise dans l'enveloppe de services Aide à domicile.

Nous organisons et prenons en charge la livraison de médicaments immédiatement nécessaires au bénéficiaire prescrits par un médecin.

Cette prestation de services est limitée à une enveloppe de **100 €** de frais de transport. **Le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire.**

## 2. Services à la personne

Nous pouvons vous fournir toute information utile sur les services à la personne, tels que définis par la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 (« Loi Borloo »).

Nous pouvons également vous mettre en relation avec un prestataire de notre réseau de services à la personne entrant dans le cadre de la Loi Borloo (assistance administrative, bricolage, soutien scolaire, etc.) et hors cadre de la Loi Borloo (esthéticienne, coiffure à domicile, pédicure, manucure, massages – **hors soins thérapeutiques**).

Les prestataires délivrant des prestations de services à la personne dans le cadre de la Loi Borloo sont agréés afin que vous puissiez bénéficier d'avantages fiscaux.

**Les coûts des devis et des prestations utilisées sont à la charge du bénéficiaire. Ces prestations ne sont pas comprises dans l'enveloppe de services Aide à domicile.**

Pour toute mise en place de prestation, le prestataire dispose d'un délai minimum de 72 heures pour prendre contact avec le bénéficiaire.

**Les informations sont fournies au bénéficiaire exclusivement par téléphone et sont des renseignements à caractère documentaire. Notre responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.**

## 3. Transport des proches

Nous analysons la situation médico-sociale et socio-économique du bénéficiaire, évaluons ses besoins et lui proposons les solutions d'aide et de services adaptés ainsi que les moyens de les mettre en œuvre et de les financer au titre de l'enveloppe de services.

Le bénéficiaire est seul juge des prestations qu'il souhaite utiliser :

- transfert au domicile d'un proche des enfants de moins de 15 ans et/ou des membres dépendants de la famille ;
- transfert d'un proche au domicile du bénéficiaire ou du bénéficiaire au domicile d'un proche ;
- hébergement des parents à proximité du bénéficiaire mineur pendant son hospitalisation.

#### a. Transfert au domicile d'un proche des enfants de moins de 15 ans et/ou des membres dépendants de la famille

Nous organisons et prenons 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, Nous missionnons un accompagnateur.

#### b. Transfert d'un proche au domicile du bénéficiaire ou du bénéficiaire au domicile d'un proche

Nous organisons et prenons en charge le transfert d'un proche au domicile du bénéficiaire (transport aller-retour) ou le transfert du bénéficiaire au domicile d'un proche pour s'occuper du bénéficiaire et/ou de ses enfants.

#### c. Hébergement des parents à proximité du bénéficiaire mineur pendant son hospitalisation

Nous organisons et prenons en charge l'hébergement des parents du bénéficiaire mineur hospitalisé à plus de **50 km** de son domicile pendant la durée de l'hospitalisation.

## 4. Adaptation du logement

En cas d'évènement garanti, nous organisons les prestations décrites ci-après.

#### a. Assistance à l'aménagement du domicile

Nous mettons en place :

- un bilan de vie pour évaluer les capacités physiques et le mode de vie du bénéficiaire ;



- un audit du logement par un prestataire pour évaluer l'adéquation du domicile ou des soins aux nouveaux besoins du bénéficiaire, les dispositions nécessaires à la vie à domicile et le coût des travaux associés ;
- la coordination avec les prestataires de services pour la réalisation des travaux.

**Le coût des devis et travaux effectués reste à la charge du bénéficiaire.**

## b. Livraison et installation de matériel médical

Nous prenons en charge les frais de livraison du matériel médical prescrit par un médecin.

**Le bénéficiaire prend en charge les frais d'achat, d'installation et d'entretien du matériel médical.**

## 5. Conseils sociaux

### a. Conseil social

Nous fournissons au bénéficiaire des informations par téléphone du lundi au vendredi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 7h00 à 20h00 et le samedi de 7h00 à 19h00.

Nous le conseillons sur la marche à suivre pour trouver un nouveau logement, gérer le budget familial et nous lui donnons des informations sur les droits sociaux.

Nous orientons principalement vers des organismes publics qui traitent la demande soit par l'intermédiaire d'un réseau de prestataires soit en communiquant les coordonnées nécessaires au bénéficiaire.

### b. Accompagnement social

Nous proposons au bénéficiaire par téléphone du lundi au vendredi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00, les prestations suivantes :

- une analyse de la situation médicale, sociale, professionnelle et économique du bénéficiaire ;
- des informations sur la réglementation sociale dans les domaines suivants : prestations familiales, logement, maladie et accident, invalidité ;
- des informations sur la gestion d'un budget ;
- des informations sur l'assistance à laquelle le bénéficiaire a droit : transport, hébergement, aide à domicile, etc. ;
- des recommandations sur les mesures à prendre pour bénéficier des régimes d'aide de droit commun ;
- une aide aux procédures administratives : identification des organisations, aide à la rédaction de courrier et préparation de formulaires de demande ;
- un suivi de l'évolution de la situation du bénéficiaire.

**Les informations que nous fournissons sont à caractère documentaire. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations communiquées.**

### c. Conseils en matière de transfert dans un centre de soins

Si le bénéficiaire ne peut plus prendre soin de lui-même et a besoin de soins en permanence, nous communiquons une liste de centres de soins proches de son domicile.

Sur demande, nous pouvons organiser le rendez-vous pour visiter le centre de soins. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais de transport dans la limite indiquée dans les tableaux du présent chapitre paragraphe III.

**Nous ne pouvons garantir la disponibilité des visites ou l'acceptation de la demande d'hébergement en centre de soins. Le bénéficiaire prend en charge les coûts des services proposés par le centre de soins.**

## 6. Soutien aux aidants

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00, nous organisons et prenons en charge les prestations décrites ci-après.

### a. Plan d'aide adapté

Nous conseillons l'aidant sur les prestations les plus pertinentes à mettre en œuvre en cohérence avec la situation du bénéficiaire.

### b. Apprentissage des gestes d'accompagnement d'un membre de la famille dépendant

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une infirmière afin de former l'aidant aux bons gestes à effectuer et de le conseiller sur la bonne attitude à adopter vis-à-vis du membre de la famille dépendant.

### c. Préparation au rôle d'aidant

Nous fournissons des conseils destinés à prévenir l'aidant des risques liés à sa nouvelle situation (rester en bonne santé, comprendre les difficultés du membre de la famille en état de dépendance et éviter les gestes involontaires de maltraitance).



#### d. Orientation vers des groupes de discussion

En fonction des disponibilités locales, nous orientons le bénéficiaire vers des associations et des établissements spécialisés proposant des séances de discussion afin d'éviter un isolement.

#### e. Aide à domicile ou solution d'hébergement temporaire pour le membre de la famille en état de dépendance

En fonction des disponibilités locales et des horaires d'ouverture des réseaux des prestataires, nous organisons et prenons en charge une aide à domicile pour le membre de la famille dépendant ou une solution d'hébergement temporaire dans un établissement approprié.

### 7. Prévention

Nous proposons les prestations décrites ci-après.

#### a. Mon Coach Bien-Être

Nous mettons à disposition du bénéficiaire le programme Mon Coach Bien-Être décrit ci-après. Nous fournissons un accès à un portail digital proposant :

- une évaluation des pratiques alimentaires, sportives, du niveau de stress et de la qualité du sommeil ;
- des parcours personnalisés selon les bilans et les objectifs du bénéficiaire ;
- un planning hebdomadaire des séances de sport ;
- des exercices de respirations et de concentration ;
- des échanges avec un entraîneur sportif, un diététicien et un psychologue ;
- un parcours équilibre et bien-être ;
- un accès à l'historique des activités et à des statistiques pour évaluer la progression du bénéficiaire.

Le bénéficiaire peut s'inscrire au programme par email à l'adresse suivante : [prevention@votreassistance.fr](mailto:prevention@votreassistance.fr).

Le bénéficiaire peut accéder au programme via le site <https://allianz-assistance.moncoachbien-etre.fr>.

Ce programme d'information et d'accompagnement s'adresse aux bénéficiaires âgés d'au moins 16 ans, avec l'accord préalable des parents pour les bénéficiaires de moins de 18 ans.

**Nous ne fournissons pas de consultation, de diagnostic ou de prescription médicale.**

**Un accompagnement personnalisé ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.**

**Les informations médicales échangées avec les médecins restent strictement confidentielles et sont soumises à la législation sociale et aux règles du secret médical.**

**Les informations que nous fournissons exclusivement par téléphone sont à caractère documentaire. Nous ne pouvons être tenu responsable en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations fournies.**

#### b. Formation aux gestes de premiers secours

Nous organisons et prenons en charge une formation aux gestes de premiers secours PSC1 (Prévention et Secours Civique de Niveau 1) pour le bénéficiaire. À l'issue de la formation, un certificat de citoyen de sécurité civile (PSC1) sera remis au bénéficiaire.

### 8. Aide psychologique

Une première évaluation par un psychologue clinicien est effectuée par téléphone.

Si la situation du bénéficiaire nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue oriente le bénéficiaire vers des consultations physiques avec un psychologue proche du domicile ou du lieu de travail du bénéficiaire.

Le service est mis en œuvre du lundi au vendredi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00.

#### Exclusions

**Sont exclues les maladies psychologiques préexistantes déjà diagnostiquées ou en cours de traitement à la date d'entrée en vigueur du contrat.**



## 9. Accompagnement retour à l'activité professionnelle

Nous organisons et prenons en charge les prestations décrites ci-après.

### a. Informations juridiques, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle

Nous vous communiquons, tous les renseignements que vous souhaitez sur l'emploi et la vie professionnelle, notamment dans les domaines suivants :

- les relations avec votre employeur ;
- les relations avec les organismes sociaux publics ;
- le statut d'utilisateur de services publics ;
- l'activité en tant que membre volontaire d'une association ;
- les relations avec l'administration fiscale, uniquement lorsque vous contestez une proposition de rectification contradictoire qui vous a été émise par l'administration fiscale et dans la mesure où son origine n'est pas frauduleuse ;
- les relations avec votre ou vos employés familiaux, dûment déclarées.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations communiquées.**

### b. Évaluations et conseils personnels et professionnels pour préparer et élaborer un projet professionnel

Nous pouvons vous fournir des conseils sur les outils et techniques de recherche d'emploi :

- rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de candidature ;
- préparation aux entretiens d'embauche ;
- activation des réseaux relationnels et sociaux ;
- utilisation des sites web d'offres d'emploi et méthodologie de recherche d'emploi ;
- création d'entreprise ou à la reprise d'entreprise.

Des entretiens de suivi et de coaching peuvent être planifiés avec le prestataire pour évaluer l'avancement du projet et fournir des compléments d'information.

Les services d'aide au retour à l'activité professionnelle sont disponibles du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés, de 9h00 à 18h00.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations communiquées.**

Les services d'aide au retour à l'emploi sont disponibles du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés, de 9h00 à 18h00.

### c. Aide au retour à la vie professionnelle

Si le bénéficiaire recherche activement un emploi salarié ou si le bénéficiaire est jugé médicalement apte au retour à la vie professionnelle, nous pouvons lui fournir des conseils sur les outils et techniques de recherche d'emploi :

- rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de candidature ;
- préparation aux entretiens d'embauche ;
- activation des réseaux relationnels et sociaux ;
- utilisation des sites web d'offres d'emploi et méthodologie de recherche d'emploi.

Des entretiens de suivi peuvent être planifiés avec le conseiller emploi, afin de cadrer le projet du bénéficiaire, de faire le point sur ses démarches, les éventuelles difficultés rencontrées et apporter tout complément d'information utile.

Les services d'aide au retour à l'emploi sont disponibles du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés, de 9h00 à 18h00.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations communiquées.**

### d. Aide à la création ou à la reprise d'entreprise

Le bénéficiaire est conseillé par un conseiller emploi ou un prestataire sur tous les aspects liés à la création d'entreprise ou à la reprise d'entreprise. Des entretiens de suivi et de coaching peuvent être planifiés avec le conseiller emploi ou le prestataire pour évaluer l'avancement du projet et fournir des compléments d'information.

**Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer au bénéficiaire pour créer ou reprendre une entreprise.**



Les services d'aide au retour à l'activité professionnelle sont disponibles du lundi au vendredi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations communiquées.**

#### e. Aide à la reconversion professionnelle

Le bénéficiaire est conseillé par un conseiller emploi ou un prestataire sur tous les aspects liés à la reconversion professionnelle. Des entretiens de suivi et de coaching peuvent être planifiés avec le prestataire pour évaluer l'avancement du projet et fournir des compléments d'information.

Les services d'aide au retour à l'activité professionnelle sont disponibles du lundi au vendredi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations communiquées.**

#### f. Relooking et conseil en image

Le bénéficiaire est conseillé et accompagné par un prestataire pour l'aider à valoriser son image en cohérence avec sa personnalité et son objectif professionnel. Le bénéficiaire est recontacté par le Prestataire sous 2 jours ouvrés pour planifier l'atelier.

**Les frais de déplacement dans les locaux du prestataire restent à la charge du bénéficiaire.**

**Pour les ateliers en présentiel, la prestation ne peut être délivrée que dans les villes suivantes : Paris, Marseille, Lyon, Nice, Nantes, Montpellier, Strasbourg, Bordeaux, Toulouse, Lille.**

### 10. Assistance à la famille en cas de décès

Nous organisons et prenons en charge pour le conjoint, l'enfant ou le membre de la famille les services choisis au titre de **l'enveloppe de services en cas de décès** parmi les services énumérés ci-dessous :

- transport ;
- aide-ménager(ère) ;
- auxiliaire de vie ;
- travailleur(se) familial(e) ;
- garde des enfants de moins de 15 ans et/ou des personnes à charge ;
- garde des animaux de compagnie.

Nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes non incluses dans l'enveloppe de services en cas de décès :

- formalités administratives ;
- accompagnement social ;
- évaluation immobilière.

**Les prestations sont réalisées dans la limite des disponibilités locales. Le délai de mise en place des services est d'une demi-journée ouvrée à partir de la réception de la demande.**

Les services peuvent être demandés en fonction des besoins, pendant la durée de l'évènement garanti qui donne droit au bénéfice du service.

Dans le cadre de l'enveloppe de services en cas de décès, le coût de chaque prestation utilisée est déduit du montant du plafond disponible.

Dès qu'il le souhaite, le conjoint, l'enfant ou le membre de la famille peut nous contacter par téléphone pour confirmer le solde restant et obtenir des conseils sur son utilisation.

**Il est précisé que les services proposés sont mis en place en fonction des besoins et demandes de la famille. Le montant maximum indiqué dans le détail de chaque prestation ne saurait donner droit à un paiement en espèces.**

Si l'intégralité du montant de l'enveloppe de services est utilisée avant la fin de l'évènement garanti, nous pouvons :

- organiser les services choisis parmi les services proposés ;
- fournir au conjoint ou membre de la famille les coordonnées des prestataires de services spécialisés dans les domaines des services proposés.

**Dans ce cas, tous les frais doivent être pris en charge par le bénéficiaire du service.**

#### a. Transport

Nous organisons et prenons en charge les frais de transport par taxi, lorsque l'un des bénéficiaires a un rendez-vous. Le coût de retour au domicile du bénéficiaire peut également être pris en charge.



## b. Aide-ménager(ère)

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un(e) aide-ménager(ère) qui effectue les tâches quotidiennes (y compris repassage, nettoyage, aide à la préparation des repas) au domicile du bénéficiaire.

La prestation est mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

## c. Auxiliaire de vie

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un(e) auxiliaire de vie qui dispense des soins quotidiens au bénéficiaire y compris la toilette, la prise de repas et l'aide au coucher, hors soins médicaux relevant d'un médecin ou d'une infirmière.

La prestation est mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

## d. Travailleuse familiale

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un(e) travailleur(se) familiale qui aide la famille en assumant le quotidien (entretien du logement, préparation des repas, l'aide aux devoirs...) et soutient les parents dans l'éducation de leurs enfants.

La prestation est mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 18h00.

## e. Garde d'enfant de moins de 15 ans et/ou de personnes à charge

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un prestataire à domicile pour s'occuper des enfants et/ou personnes à charge du bénéficiaire, préparer les repas et dispenser les soins quotidiens.

Chaque prestation de garde dure au moins 2 heures et est mise en œuvre du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 19h00.

## f. Formalités administratives

Cette prestation n'est pas comprise dans l'enveloppe de services en cas de décès.

Par téléphone, du lundi au samedi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 8h00 à 20h00.

Nous pouvons fournir des informations sur :

- la retraite, le décès, les funérailles, la succession ;
- les procédures administratives à accomplir en cas de décès.

**Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Nous nous engageons à répondre dans un délai de 6 jours ouvré. Les informations que nous fournissons sont à caractère documentaire. Notre responsabilité ne pourra pas être recherchée en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des renseignements communiqués.**

## g. Accompagnement social

Cette prestation n'est pas comprise dans l'enveloppe de services en cas de décès.

Nous proposons au conjoint survivant du lundi au vendredi, **à l'exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00, les prestations suivantes :

- une analyse de la situation médicale, sociale, professionnelle et économique du conjoint survivant ;
- des informations sur la réglementation sociale dans les domaines suivants : prestations familiales, logement, maladie et accident, invalidité ;
- des informations sur l'assistance à laquelle le conjoint a droit : transport, hébergement, aide à domicile, etc. ;
- des recommandations sur les mesures à prendre pour bénéficier des régimes d'aide de droit commun ;
- une aide aux procédures administratives : identification des organisations, aide à la rédaction de courrier et préparation de formulaires de demande ;
- un suivi de l'évolution de la situation du conjoint survivant.

**Les informations que nous fournissons sont à caractère documentaire. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations communiquées.**

## h. Évaluation immobilière

Cette prestation n'est pas comprise dans l'enveloppe de services en cas de décès.

Nous mettons en relation un membre de la famille avec un prestataire spécialisé pour évaluer la valeur du bien du bénéficiaire et contribuer à sa mise en vente sur le marché.

**Tous les frais doivent être pris en charge par le bénéficiaire du service.**



## 11. Orientation emploi jeunes – en cas de décès de l'un des parents

Nous organisons et prenons en charge les prestations décrites ci-après.

### a. Service d'information sur l'orientation scolaire et/ou professionnelle

Nous communiquons au bénéficiaire scolarisé et/ou diplômé et au parent survivant des renseignements sur :

- les adresses utiles (écoles, centres de formation...),
- les critères pour bien choisir son établissement de formation, son école (taux de réussite, critères de sélection...),
- quelle formation et/ou quel diplôme pour quel métier,
- les informations sur les concours (dates, démarches administratives...), les salons d'orientation (dates, lieu...),
- où s'informer sur les métiers et les secteurs professionnels.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai de 48 heures ouvré. En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

Nous pouvons fournir des renseignements d'ordre juridique. **En aucun cas nous donnons de consultation juridique. Les informations que nous fournissons sont exclusivement rendus par téléphone et sont des renseignements à caractère documentaire.**

### b. Service de conseils sur l'orientation scolaire et/ou professionnelle

Nous communiquons au parent survivant des renseignements :

- être rassuré sur le choix, ou l'absence de choix, d'orientation de son enfant ;
- définir l'option, la filière existante la plus appropriée pour son enfant, par rapport au métier visé ;
- connaître les débouchés des secteurs professionnels choisis par son enfant ;
- quelle(s) alternative(s) en cas d'échec, quelle(s) voie(s) de secours ;
- comment aider son enfant en cas de difficultés scolaires.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai de 48 heures ouvré. En aucun cas les renseignements fournis ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

Nous pouvons fournir des renseignements d'ordre juridique. **En aucun cas nous donnons de consultation juridique. Les informations que nous fournissons sont exclusivement rendus par téléphone et sont des renseignements à caractère documentaire.**

### c. Bilan d'orientation

Il s'agit d'un bilan personnel et professionnel pour évaluer la situation du jeune enfant du bénéficiaire : questionnaire d'auto-évaluation, analyse de personnalité (tests psychotechniques et de personnalité, intérêts professionnels et aptitudes), analyse des résultats, restitution et échanges, identification des premières pistes d'orientation.

A l'issue de ce bilan, notre conseiller Orientation Emploi envoie au bénéficiaire une synthèse écrite. **En aucun cas nous nous substituons au bénéficiaire pour établir des choix d'orientation.**

### d. Bilan d'orientation approfondi

À la suite du bilan d'orientation, sur demande, l'enfant du bénéficiaire peut bénéficier d'un accompagnement plus approfondi de son conseiller Orientation Emploi :

- mise à sa disposition de guides d'informations pour construire son projet d'orientation (information, rencontre avec les professionnels, plan d'actions) ;
- entretiens de suivi pour s'assurer que les démarches réalisées par le bénéficiaire sont cohérentes avec le projet ;
- validation du projet d'orientation professionnelle, définition du plan d'actions à entreprendre et envoi d'une synthèse finale écrite.

**En aucun cas nous nous substituons au bénéficiaire pour établir des choix d'orientation.**

## 12. Soutien familial en cas de décès

Afin d'accompagner le conjoint survivant, nous organisons et prenons en charge les prestations décrites ci-après.

### a. Informations juridiques, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle

Nous communiquons au conjoint survivant des renseignements sur l'emploi et la vie professionnelle, notamment dans les domaines suivants :

- l'application des règles de location ou de copropriété ;
- l'achat de biens mobiliers à usage privé ;
- les petits travaux d'entretien, d'embellissement et/ou d'aménagement d'une résidence ;



- les relations avec une entreprise de déménagement ;
- la consommation de biens et de services ;
- les questions juridiques relatives à votre résidence principale ;
- la santé ;
- les relations avec votre employeur ;
- les relations avec les organismes sociaux publics ;
- le statut d’usager de services publics ;
- l’activité en tant que membre volontaire d’une association ;
- les travaux de construction dans votre résidence principale non soumis à des obligations d’assurance ;
- les travaux de construction dans votre résidence principale, sous réserve des obligations d’assurance, si un litige survient après l’achèvement des travaux et à condition que vous ayez souscrit ou soyez bénéficiaire de l’assurance dommages-ouvrage si le montant des travaux est supérieur à 30 000 € TTC ;
- les relations avec l’administration fiscale, uniquement lorsque vous contestez une proposition de rectification contradictoire qui vous a été émise par l’administration fiscale et dans la mesure où son origine n’est pas frauduleuse ;
- les relations avec votre ou vos employés familiaux, dûment déclarées.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Nous n’assumons aucune responsabilité en cas d’utilisation abusive ou d’interprétation erronée des informations communiquées.**

#### b. Aide au retour à la vie professionnelle

Si le conjoint survivant recherche activement un emploi salarié, nous pouvons lui fournir des conseils sur les outils et techniques de recherche d’emploi :

- rédaction d’un curriculum vitae et d’une lettre de candidature ;
- préparation aux entretiens d’embauche ;
- activation des réseaux relationnels et sociaux ;
- utilisation des sites web d’offres d’emploi et méthodologie de recherche d’emploi.

Les services d’aide au retour à l’emploi sont disponibles du lundi au vendredi, **à l’exclusion des jours fériés**, de 9h00 à 18h00.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Nous n’assumons aucune responsabilité en cas d’utilisation abusive ou d’interprétation erronée des informations communiquées.**

#### c. Aide à la création ou à la reprise d’entreprise

Le conjoint survivant est conseillé par un conseiller emploi ou un prestataire sur tous les aspects liés à la création d’entreprise ou à la reprise d’entreprise. Des entretiens de suivi et de coaching peuvent être planifiés avec le prestataire pour évaluer l’avancement du projet et fournir des compléments d’information.

**Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer au conjoint survivant pour créer ou reprendre une entreprise.**

Les services d’aide au retour à l’emploi sont disponibles du lundi au vendredi, à l’exclusion des jours fériés, de 9h00 à 18h00.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Nous n’assumons aucune responsabilité en cas d’utilisation abusive ou d’interprétation erronée des informations communiquées.**

#### d. Transport pour le déménagement

Nous aidons le conjoint survivant et ses enfants à déménager. Nous les mettons en relation avec une société de déménagement.

### 13. Assistance juridique en France

À la demande du bénéficiaire, nous pouvons lui fournir des informations sur des sujets généraux de droit civil, tels que :

- les troubles du voisinage ;
- l’application des règles de location ou de copropriété ;
- l’achat de biens mobiliers à usage privé ;
- les petits travaux d’entretien, d’embellissement et/ou d’aménagement d’une résidence ;
- les relations avec une entreprise de déménagement ;
- la consommation de biens et de services ;
- les questions juridiques relatives à votre résidence principale ;



- la santé ;
- les relations avec votre employeur ;
- l'atteinte à l'intégrité physique de l'assuré ;
- les relations avec les organismes sociaux publics ;
- le statut d'utilisateur de services publics ;
- l'activité en tant que membre volontaire d'une association ;
- les travaux de construction dans votre résidence principale non soumis à des obligations d'assurance ;
- les travaux de construction dans votre résidence principale, sous réserve des obligations d'assurance, si un litige survient après l'achèvement des travaux et à condition que vous ayez souscrit ou soyez bénéficiaire de l'assurance dommages-ouvrage si le montant des travaux est supérieur à 30 000 € TTC ;
- les relations avec l'administration fiscale, uniquement lorsque vous contestez une proposition de rectification contradictoire qui vous a été émise par l'administration fiscale et dans la mesure où son origine n'est pas frauduleuse ;
- les relations avec votre ou vos employés familiaux, dûment déclarées.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **Nous nous engageons à répondre dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Nous n'assumons aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive ou d'interprétation erronée des informations communiquées.**

#### 14. Service d'assistance pour l'amélioration de l'habitat

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre dans la limite des plafonds indiqués dans les tableaux du chapitre paragraphe III.

- Évaluation des travaux par un prestataire qui conseille le bénéficiaire (validité des travaux, évaluation financière) et l'aide à élaborer et réaliser son projet. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport écrit adressé au bénéficiaire dans les cinq jours ouvrés suivant la visite du bien.
- Mise en relation et organisation des rendez-vous avec les prestataires (toiture, maçonnerie, électricité, plomberie, chauffage, serrurerie, vitrage, miroiterie, peinture, menuiserie, etc.).
- Vérification des devis, avec communication d'un avis au bénéficiaire par téléphone dans les soixante-douze heures ouvrées suivant la réception de la copie de son devis. Nous pouvons communiquer avec l'émetteur de l'estimation pour obtenir des renseignements supplémentaires ou renégocier l'estimation proposée. En cas de défaillance ou si le bénéficiaire le souhaite, il sera mis en relation avec un prestataire qui lui adressera un devis contradictoire.

#### 15. Service d'assistance pour les projets immobiliers

Les prestations décrites ci-dessous sont mises en œuvre dans la limite des plafonds indiqués dans les tableaux du chapitre paragraphe III en cas de déménagement.

##### Déménagement (hors location saisonnière)

Pour faciliter l'emménagement dans un nouveau logement, nous vous mettons en relation avec : une entreprise de déménagement ou un loueur de véhicules utilitaires conduisant avec un permis B, un prestataire pour l'aider, par téléphone ou sur place, à faire l'état des lieux,

**Le délai de mise en œuvre de ce service est de soixante-douze heures.**

### V. Limites de nos interventions

Nous ne pouvons être tenus responsables de l'inexécution des prestations ou des retards dans l'exécution de nos prestations en raison de :

- la défaillance ou l'interruption des réseaux téléphoniques ou informatiques ;
- une évolution de l'état du bénéficiaire et notamment de son état de santé qui n'avait pas été signalée ;
- un cas de force majeure ou un dommage causé par un tiers ;
- suite à des événements tels que des grèves, émeutes, instabilité politique connue, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/services-aux-entreprises/sanctions-economiques>) ;
- en cas de retard et/ou d'impossibilité d'obtenir des documents administratifs tels que des visas d'entrée et de sortie, des passeports, etc., nécessaires au transport du bénéficiaire à l'intérieur ou à l'extérieur du pays où il se trouve ou à son entrée dans le pays recommandé par nos médecins pour y être hospitalisé ;
- en cas de recours à des services publics ou organismes locaux auxquels nous sommes tenus de faire appel en vertu des réglementations locales et/ou internationales ;
- en cas de restrictions susceptibles d'être imposées par des sociétés de transport de personnes (en particulier les compagnies aériennes) pour les personnes souffrant de certaines pathologies, ou pour les femmes enceintes,



de restrictions applicables jusqu'au début du transport et susceptibles d'être modifiées sans autre préavis (et pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). En conséquence, le rapatriement de ces personnes ne sera possible que si la société de transport ne s'y oppose pas et, naturellement, en l'absence d'avis médical défavorable sur la santé du bénéficiaire ou de l'enfant à naître.

## VI. Exclusions

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

1. Les frais engagés sans notre accord préalable.
2. Les frais qui ne peuvent être vérifiés avec des pièces justificatives.
3. Les pertes et dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire, article L113-1 du Code des assurances.
4. Les conséquences d'un acte effectué dans un état d'imprégnation alcoolique caractérisé par un taux d'alcoolémie supérieur à la limite fixée par le Code de la route ou la législation locale, de l'utilisation de drogues, de stupéfiants, tranquillisants non prescrits médicalement.
5. Les conséquences de :
  - situations de risque infectieux dans un contexte épidémique ;
  - l'exposition à des agents biologiques infectieux ;
  - l'exposition à des agents chimiques y compris le gaz de combat ;
  - l'exposition à des agents incapacitants ;
  - l'exposition à des agents radioactifs ;
  - l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques persistants ; faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance ou recommandations spécifiques des autorités sanitaires internationales ou locales du pays de séjour du bénéficiaire.
6. Les dommages causés intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense.
7. Les dommages résultant de chirurgie et traitement de confort.



# Dispositions communes

## I. Responsabilité

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Vous ou vos proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Nous ne serons pas tenus responsables des manquements ou contretemps à l'exécution de nos obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Nous nous efforcerons néanmoins de tout mettre en œuvre pour vous venir en aide.

L'organisation par vous ou par votre entourage de l'une des prestations de la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si nous avons été prévenus et avons donné notre accord exprès.

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

Notre responsabilité ne concerne que les services que nous réalisons en exécution de la Convention. Nous ne serons pas tenus responsables :

- des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès de vous 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.

De même, notre responsabilité ne pourra être recherchée dans le cas d'utilisation ou d'interprétation erronée de renseignements communiqués ou de conseils que nous vous aurions communiqués.

## II. Prescription

Toute action dérivant de la Convention est prescrite par un délai de 2 ans à compter de l'évènement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

### Article L114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° - En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° - En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

### Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »



#### Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil reproduits ci-dessous.

#### Article 2240 du Code civil

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

#### Article 2241 du Code civil

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

#### Article 2242 du Code civil

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

#### Article 2243 du Code civil

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

#### Article 2244 du Code civil

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

#### Article 2245 du Code civil

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

#### Article 2246 du Code civil

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

### III. Modalités d'examen des réclamations

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à votre réclamation formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit nous être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- par mail : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr) ;
- par courrier à l'adresse suivante : **AP Solutions GmbH succursale française - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex.**

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les 10 jours ouvrables à compter de son envoi et nous vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de 2 mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de 2 mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

- par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ;
- par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Votre demande auprès du Médiateur de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un an à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne vous prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.



## IV. Compétence juridictionnelle

Nous faisons élection de domicile en notre siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre nous à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

## V. Protection des données à caractère personnel

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Nous sommes responsables du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution de la Convention.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de la Convention et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire : <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente vous a été remise lors de la souscription de la Convention.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

## VI. Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations de la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

## VII. Loi applicable – langue utilisée

La Convention est régie par la loi française.

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



# Déclaration de confidentialité

**La sécurité de vos données personnelles nous importe.**

**Fragonard Assurances**, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

## I. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

## II. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et,
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

**En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (exemple : les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.**

## III. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<b>Administration du contrat d'assurance (par exemple : le traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)</b>	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
<b>Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer</b>	Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
<b>Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)</b>	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<b>À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes</b>	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes relèvent généralement de la responsabilité d'Allianz Partners SAS, en sa qualité d'actionnaire, qui peut sous-traiter la réalisation de ces audits.
<b>Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation</b>	Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.



Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
<b>Pour la gestion du recouvrement de créances</b>	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
<b>Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.</b>	Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial Allianz Vie.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### IV. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

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

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

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

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

- autres sociétés du groupe Allianz (dont AP Solutions GmbH), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents) ;
- annonceurs.

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ;
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### V. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section IV, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz.

Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>.

Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section IX.



## VI. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ;
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section IX.

## VII. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section VI.

## VIII. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- pour une durée de 2 ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ;
- en cas de sinistre – 2 ans à compter du règlement du sinistre ;
- en cas de sinistre avec dommages corporels – 10 ans à compter du sinistre ;
- pour toute information sur les réclamations – 2 ans à compter de la réception de la réclamation ;
- pour toute information sur le contrat – 2 ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

## IX. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

**AP Solutions GmbH succursale française**

Département Protection des Données Personnelles 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

## X. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

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



# Lexique

## I. Définitions des termes utilisés

Dans la présente Convention d'assistance, les termes et expressions cités ici ont la signification suivante :

### Aidant

Bénéficiaire majeur qui apporte une aide à titre non professionnel, de manière permanente ou non, à un membre de la famille dépendant.

### Animal de compagnie

Chat ou chien, à l'exclusion de tout autre animal. L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).

### Bénéficiaire/Vous/Votre

- personne physique assurée par le contrat Allianz ;
- et/ou vos enfants ;
- et/ou les membres de votre famille.

### Conjoint

Personne avec qui vous habitez (époux(se), concubin notoire ou partenaire du Pacs) depuis au moins six mois.

### Convention

Présent document. Veuillez noter que seules les conditions énoncées dans le présent document sont valables.

### Chirurgie et traitement de confort

Opérations de chirurgie ou traitements occasionnés par : l'acné, les allergies y compris les tests d'allergie, tout contrôle ou examen périodique et contrôles périodiques contraceptifs, les opérations de chirurgie esthétiques de toutes natures non consécutives à un événement garanti, la circoncision, les cors aux pieds ou oignons, les traitements cosmétiques de toutes natures non consécutifs à un événement garanti, les opérations et traitements de malformations congénitales, les bilans de santé, les tests de fertilité et les traitements liés à la fertilité (hommes et femmes), les traitements hormonaux, l'incontinence, le traitement des verrues, les kystes, les traitements pour surcharge pondérale, les examens pré-nuptiaux, les traitements préventifs ou vaccins non consécutifs à un événement garanti, les traitements de l'insomnie, la ligature des trompes, la vasectomie, les traitements d'amaigrissement, tous les actes médicaux ou traitements relevant du domaine de la recherche ou de l'expérimentation ou n'étant généralement pas reconnus comme des pratiques médicales ordinaires.

### Domicile

Adresse du domicile fiscal du bénéficiaire situé en France.

### Enfant(s)

Enfant(s) ou petit-enfant(s) fiscalement à votre charge ou celle de votre conjoint.

### France

France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion.

### Handicap d'un enfant

Toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie par votre (vos) enfant(s) âgés de moins de 20 ans fiscalement à votre charge, vivant à votre domicile en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant, compromettant son autonomie et pour laquelle une présence parentale est requise depuis l'adhésion au contrat et attestée par la perception de l'AJPP.

### Hébergement

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



## Médecin

Personne légalement autorisée à pratiquer la médecine ; docteur en médecine.

## Membre de la famille

Membre de votre famille, **autre que votre conjoint ou vos enfants, fiscalement à votre charge**, vivant à votre domicile.

## Membre de la famille dépendant

Membre de votre famille (conjoint, ascendants ou descendants) en état de dépendance et dont vous êtes l'aidant.

## Nous/Notre

### Fragonard Assurances

SA au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Bobigny - Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen -  
Entreprise privée régie par le Code des assurances.

Désigné par Allianz Assistance dans cette Convention.

## Période d'assurance

Période annuelle de validité du contrat.

## Prestataire

Prestataire de services professionnel référencé par nous.

## Proche

Toute personne physique, membre de la famille ou non, résidant en France et désignée par le bénéficiaire.

## Suicide

Tout préjudice intentionnel porté volontairement à soi-même avec l'intention de se donner la mort.

## Tiers

Personne physique ou morale, autre que le bénéficiaire.

## Transport

Transport organisé par nous.

## II. Définition des événements garantis

Dans cette section, nous donnons des définitions et/ou des descriptions des événements garantis par votre Convention. Pour connaître les événements garantis par votre Convention, veuillez consulter le tableau du chapitre « Qu'est ce qui est assuré ? », paragraphe III.

### Affectation de longue durée (ALD)

Maladie reconnue comme Affection de longue durée par l'Assurance Maladie et prise en charge à 100 % par l'Assurance Maladie.

### Décès

Cessation définitive des fonctions vitales de l'organisme constatée par un Médecin, à l'exclusion du suicide.

### 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.

### Détresse psychologique

État de déséquilibre passager dans lequel un individu peut se trouver à la suite d'un événement imprévisible, soudain et extérieur pouvant entraîner des conséquences de santé mentale importantes telles que la dépression et l'anxiété.



## Hospitalisation

Admission prévue ou imprévue du bénéficiaire aidant dans un hôpital public ou privé, liée à une procédure d'urgence. **Une durée d'hospitalisation minimum peut être prévue pour la délivrance de certaines prestations.**

## Immobilisation

Toute incapacité physique à se déplacer ou à accomplir les tâches ménagères habituelles, constatée par un médecin, nécessitant un repos à la maison prescrit par le médecin.

## Incapacité permanente

Diminution permanente, partielle ou totale des facultés physiques ou mentales d'une personne constatée par une autorité médicale l'empêchant d'exercer son activité professionnelle.

## Incapacité temporaire

Diminution temporaire, partielle ou totale des facultés physiques ou mentales d'une personne constatée par une autorité médicale l'empêchant d'exercer son activité professionnelle.

## Invalidité

Réduction de la capacité de travail à la suite d'un événement tel qu'un accident ou une maladie ouvrant droit à une pension d'invalidité dans les conditions prévues aux articles L341-1 et suivants du Code de la Sécurité sociale.



Pour de plus amples renseignements, votre interlocuteur Allianz est à votre disposition.

---

---



**Allianz Vie**

Entreprise régie par le Code des assurances  
Société anonyme au capital de 681.879.255 €  
1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex  
340 234 962 RCS Nanterre

[www.allianz.fr](http://www.allianz.fr)



**Fragonard Assurances**

Entreprise privée régie par le Code des assurances.  
Désignée sous le nom commercial Allianz Assistance.  
Société Anonyme au capital de 37.207.660 €  
479 065 351 RCS Bobigny  
Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

[www.allianz-partners.fr](http://www.allianz-partners.fr)

