



# NOTICE D'INFORMATION

## CONTRAT SURCOMPLEMENTAIRE COLLECTIF A ADHESION FACULTATIVE

N° de contrat : A9810012087

Branche des Industries Electriques et Gazières

Catégorie de Personnel : Ensemble du Personnel

Date d'effet : 01/01/2026

Ce contrat est assuré par PREDICA, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital de 1.029.934.935 euros, dont le siège social est situé au 16/18 Boulevard de Vaugirard 75 015 PARIS, immatriculée sous le n°334.028.123 R.C.S.



Votre employeur a l'obligation de vous remettre la Notice d'information décrivant les conditions et modalités d'application des garanties du contrat collectif à adhésion obligatoire souscrit par l'Union Française de l'Electricité (UFE) et par l'Union Nationale des Employeurs des Industries Gazières (UNEMIG) et auquel il a adhéré auprès de PREDICA, entreprise d'assurance régie par le Code des assurances.

N° de contrat : A9810012087

Branche des Industries Electriques et Gazières

Catégorie de Personnel : Ensemble du Personnel

Date d'effet : 01/01/2026



# SOMMAIRE

 BIENVENUE	<b>6</b>
<b>VOS GARANTIES FACULTATIVES</b>	<b>12</b>
Généralités sur les prestations	12
Hospitalisation	12
Soins courants	13
Optique	13
Dentaire	14
Aides auditives	14
Autres soins	15
Limite des remboursements	15
Territorialité	15
<b>VOS REMBOURSEMENTS</b>	<b>15</b>
Vous bénéficiez du système de télétransmission Noémie	15
Vous ne pouvez pas bénéficier du système de télétransmission Noémie	16
<b>VOTRE ADHESION</b>	<b>16</b>
Quels sont les bénéficiaires du contrat ?	16
Comment réaliser l'adhésion des bénéficiaires ?	17
<b>PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES FACULTATIVES</b>	<b>17</b>
Quand prennent effet vos garanties ?	17
Quand cessent vos garanties ?	18
Cas particuliers de suspension de contrat de travail	19
Maintien des garanties au titre de la portabilité	19
Maintien des garanties au titre de la loi Evin	20
<b>DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>20</b>
Paiement des cotisations	20
Médiation	20
Délai de prescription	20
Subrogation	21
Fausse déclaration	21
Protection des données personnelles	21
Autorité de contrôle	23
<b>Vos garanties d'assistance</b>	<b>23</b>



# BIENVENUE

Le présent document définit les conditions et modalités d'application des garanties couvertes par votre contrat de surcomplémentaire frais de santé, souscrit auprès de PREDICA, entreprise d'assurance régie par le Code des assurances.

Il s'agit d'une Notice d'Information et vous donne donc des informations sur :

- Les garanties auxquelles vous avez droit,
- Les conditions et limites pour bénéficier de ces garanties,
- Les modalités de remboursement de vos frais de santé.

**Nous sommes très heureux de vous compter parmi nos assurés et de vous offrir tous les avantages de ce contrat :**

Les remboursements  
de vos frais de santé



Une gestion optimale  
de votre contrat  
et des conseillers  
à votre écoute

# VOTRE TABLEAU DE GARANTIES

Les garanties du présent contrat surcomplémentaire interviennent en complément des garanties prévues par le régime spécial d'assurance maladie des IEG géré par la CAMIEG et par le contrat collectif obligatoire n° A9810012086.

Garanties	Assiette	SELECT	MEDIUM	PREMIUM
<strong>HOSPITALISATION</strong>				
<b>Frais de séjour et honoraires</b> de médecins signataires de l'option tarifaire maîtrisée (OPTAM/OPTAM-CO pour les chirurgiens ou les gynécologues/obstétriques), frais de salle d'opération dans la limite de 5 300 € par an et par bénéficiaire dans les établissements non conventionnés	BR / Acte	+60% Honoraires +100%	+100%	+200%
<b>Honoraires</b> de médecins non signataires de l'option tarifaire maîtrisée (OPTAM/OPTAM-CO pour les chirurgiens ou les gynécologues/obstétriques)	BR / Acte	+80% / +120%	+80% / +120%	+180% / +220%
– Chambre particulière ( <i>maternité limitée à 8 jours</i> )	PMSS / Nuit	-	+0,10%	+0,60%
– Chambre particulière en ambulatoire	PMSS / Jour	+0,13%	+1,38%	+1,98%
– Frais d'accompagnement ( <i>sans limitation de durée - enfant -16 ans</i> )	PMSS / Jour	+0,25%	+1,5%	+2%

Garanties	Assiette	SELECT	MEDIUM	PREMIUM
<b>SOINS COURANTS</b>				
<b>Honoraires médicaux</b>				
<b>Consultations, visites et soins pour les médecins généralistes</b>	-	-	-	-
– Médecins adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée	BR / Acte	+40%	+100%	+190%
– Médecins non adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée	BR / Acte	+40%	+100%	+210%
<b>Consultations, visites et soins pour les médecins spécialistes</b>	-	-	-	-
– Médecins adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée	BR / Acte	+200%	+200%	+250%
– Médecins non adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée	BR / Acte	+200%	+200%	+270%
<b>Radiologie</b>	-	-	-	-
– Médecins adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée	BR / Acte	+60%	+60%	+120%
– Médecins non adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée	BR / Acte	+50%	+50%	+100%
<b>Actes techniques médicaux</b>	-	-	-	-
– Médecins adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée	BR / Acte	+60%	+60%	+120%
– Médecins non adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée	BR / Acte	+50%	+50%	+100%
<b>Médicaments</b>				
<b>Médicaments prescrits non remboursés par la Sécurité sociale</b>	-	-	-	-
– Vaccins non remboursés par la Sécurité sociale	PMSS / An	-	+1%	+1%
– Moyens de contraception féminine prescrits non remboursés par la Sécurité sociale	PMSS / An	-	+1%	+1%
<b>Garanties</b>	Assiette	SELECT	MEDIUM	PREMIUM
<b>Matériel médical</b>				
– Grands et petits appareillages remboursés par la Sécurité sociale ( <i>Orthèses, prothèses médicales, prothèses capillaires, orthopédie et locations d'appareils</i> )	BR / Acte	-	+100%	+200%
– Pansements	BR / Acte	+40%	+150%	+200%
– Véhicule pour personne handicapée pris en charge par la Sécurité sociale	PMSS / An	-	+5%	+10%
<b>Honoraires paramédicaux</b>	BR / Acte	+40%	+70%	+140%
<b>Analyses et examens de laboratoire</b>	BR / Acte	+40%	+70%	+140%
<b>Analyse hors nomenclature</b>	PMSS / An	-	+0,3%	+0,8%

Le taux de remboursement est majoré de 50 % (sauf médecins non-signataires de l'option pratique tarifaire maîtrisée (OPTAM/OPTAM-CO pour les chirurgiens ou les avnécologues/obstétriciques) pour les soins courants pour les personnes dont le taux d'incapacité est au moins égal à 80 % ou titulaire de la Carte Mobilité Inclusion mention Invalidité).

Garanties	Assiette	SELECT	MEDIUM	PREMIUM
<b>OPTIQUE</b>				
<b>les forfaits des équipements incluent le remboursement de la Sécurité sociale</b>				
<b>Equipements hors 100% santé - Adulte</b>				
– Monture	Euros / Monture	-	+50	+ 50 €
<b>Equipements hors 100% santé - Enfant</b>				
– Monture	Euros / Monture	-	+ 50 €	+ 50 €
<b>Autres</b>				
– Lentilles prescrites remboursées par la Sécurité sociale	PMSS / An	-	+1%	+2%
– Lentilles prescrites non remboursées par la Sécurité sociale <sup>(1)</sup>	PMSS / An	-	+2,5%	+4,5%
– Chirurgie réfractive (myopie, hypermétropie, astigmatisme et presbytie)	PMSS / œil / An	-	+2%	+ 5%
(1) Ce forfait intègre l'adaptation des lentilles non prises en charge.				

Garanties	Assiette	SELECT	MEDIUM	PREMIUM
<b>DENTAIRE</b>				
<b>Soins et prothèses hors 100% santé <sup>(1)</sup></b>				
<b>Soins - Panier Reste à charge maîtrisé et Panier libre</b>	-	-	-	-
– Consultations et soins dentaires (y compris prévention, chirurgiens-dentistes, détartrage, scellement des sillons et radiologie dentaire hors stomatologie)	BR / Acte	+50% (Radiologie dentaire +40%)	+50%	+150%
– Consultations et soins dentaires (Stomatologie)	BR / Acte	+50%	+50%	+150%
– Inlay onlay	BR / Acte		-	+20%
<b>Prothèses - Panier Reste à charge maîtrisé et Panier libre</b>				
– Prothèses dentaires remboursées par la Sécurité sociale	BR / Acte		+50%	+150%
– Couronne sur implant	PMSS/ Acte (Maximum 5 /an)	-	+2,5%	+5%
– Prothèses dentaires non remboursées par la Sécurité sociale	BRR / Acte		+100%	+150%
<b>Autres prestations dentaires</b>				
– Orthodontie remboursée par la Sécurité sociale	BR / Semestre	-	+50%	+100%
– Orthodontie non remboursée par la Sécurité sociale	BRR / Semestre	-	+150%	+300%
– Couronnes ou stellites provisoires non prises en charge par la Sécurité sociale : 1 à 2 dents	PMSS / Acte	-	+1%	+2%
– Couronnes ou stellites provisoires non prises en charge par la Sécurité sociale : 3 dents	PMSS / Acte	-	+2%	+3%
– Couronnes ou stellites provisoires non prises en charge par la Sécurité sociale : par dent supplémentaire	PMSS / Acte	-	+1%	+2%
– Implantologie : maximum 5 par année civile et par bénéficiaires <sup>(2)</sup>	PMSS/Acte / bénéficiaire	-	+5%	+10%
<b>– Parodontologie non remboursée par la Sécurité sociale <sup>(3)</sup></b>	<b>Euros / An</b>	<b>-</b>	<b>250 € / an</b>	<b>500 € / an</b>
– Autres actes codifiés (en référence à la CCAM) non pris en charge par la Sécurité sociale	FR / An	-	+5% limité à 525 € /An /Bénéficiaire	+15% limité à 575 € /An /Bénéficiaire
(1) Les inlay onlay et les prothèses dentaires du panier 100% Santé et du panier Reste à charge maîtrisé seront pris en charge dans la limite des honoraires limites de facturation fixés.				
(2) La prestation « Implants » concerne le remboursement de l'implant seul. Dans la limite de la garantie, tous les autres frais liés à la pose de l'implant sont remboursés, selon leur nature, soit au titre des « Autres actes codifiés non pris en charge par la Sécurité sociale » soit au titre des « Soins remboursés par la Sécurité sociale » soit au titre de la prestation « Couronne sur implant ».				
(3) Prise en charge pour le curetage, le surfaçage radiculaire et la gingivectomie.				

Garanties	Assiette	SELECT	MEDIUM	PREMIUM
<b>AIDES AUDITIVES</b>				
<b>Equipements hors 100% santé</b>				
– Forfait annuel pour accessoires (piles, écouteurs, embouts, ...) et l'entretien des aides auditives prises en charge par la Sécurité sociale	PMSS / An	-	+1%	+2%

Garanties	Assiette	SELECT	MEDIUM	PREMIUM
<b>AUTRES SOINS</b>				
<b>Médecine douce</b>				
– Séances d'ostéopathe, acupuncteur, d'étiopathe et de chiropracteur (Uniquement praticiens rattachés à une fédération reconnue)	Euros / Séance limité en séances / An	-	60 € / séance limité à 12 séances /an / bénéficiaire sur l'ensemble des spécialités	80 € / séance limité à 12 séances /an / bénéficiaire sur l'ensemble des spécialités
– Consultations de psychologues	Euros / Séance limité en séances / An	-	50 € / séance limité à 12 séances /an / bénéficiaire	60 € / séance limité à 12 séances /an / bénéficiaire
<b>Cures thermales remboursées par la Sécurité sociale</b>				
– Honoraires, Transport et Hébergement	PMSS / An	-	+4%	+4%
<b>Ostéodensitométrie</b>	PMSS/ An	-	+1,5%	+1,5%
<b>Pack prévention annuel incluant :</b>				
- Psychomotricien, diététicien, ergothérapeute, podologue, amniocentèse ; - Dépistage des troubles de l'audition par orthophoniste - Bilan de langage oral ou écrit avant 14 ans par orthophoniste - Bracelet GSM sur prescription médicale pour Alzheimer - Test Hémoccult, tensiomètre prescrit par un médecin	PMSS / An	-	+1,5%	+1,5%

<b>SERVICES</b>				
– Réseau de soins	Carte Blanche	-	-	Inclus
– Assistance	Europ assistance	-	-	Inclus

FR : Frais Réels / Il s'agit de la dépense totale engagée

BR : Base de Remboursement / Il s'agit d'un montant fixé par la Sécurité sociale servant de référence aux remboursements (Classification Commune des Actes Médicaux - CCAM)

BRR : Base de Remboursement Reconstituée / Il s'agit d'un montant reconstitué servant de référence au remboursement pour les actes sans BR dans la CCAM

PMSS : Plafond Mensuel de la Sécurité Sociale / Il s'agit d'un montant fixé chaque année par décret



# VOS GARANTIES

## LEXIQUE

### AIDE AUDITIVE DE CLASSE 2

Une aide auditive est un dispositif médical à usage individuel, destiné à compenser les pertes d'audition ou les troubles de la compréhension. Une aide auditive se compose d'un appareillage pour une oreille ainsi que de différentes prestations d'accompagnement définies par le Code de la sécurité sociale.

Les aides auditives remboursées par la Sécurité sociale sont classées en deux groupes en fonction de leurs caractéristiques techniques.

Les prix des aides auditives relevant de la **classe 2** sont déterminés librement par les professionnels de santé et peuvent donner lieu à un reste à charge.

### ASSURE

Salariés statutaires des Entreprises Adhérentes au présent contrat appartenant à la catégorie de personnel assurée.

### AYANTS DROIT

On entend par ayants droit les personnes autres que l'assuré et couvertes au titre du présent contrat.

### BASE DE REMBOURSEMENT (BR)

Tarif servant de référence à la Sécurité sociale pour déterminer le montant de son remboursement.

### CAMIEG

Caisse d'Assurance Maladie des Industries Electriques et Gazières couvrant le régime spécial d'assurance maladie des Industries Electriques et Gazières (IEG).

### Contrats responsables

Les règles que doivent respecter les contrats Frais de santé pour être qualifiés de « contrats responsables » sont fixées par la loi et notamment par l'article L.871-1 du Code de la sécurité sociale et ses textes d'application.

**L'attention est attirée sur le fait que le contrat ne répond pas à l'ensemble de ces règles.**

**A ce titre, il ne bénéficie d'aucun avantage fiscal ou social (taux réduit de taxe de solidarité additionnelle, déductibilité fiscale du financement salarial, exonération de charges sociales).**

### EQUIPEMENT D'OPTIQUE MEDICALE DE CLASSE B

Les équipements d'optique médicale sont des dispositifs médicaux définis par le Code de la santé publique et remboursés par la Sécurité sociale, composés d'une monture et de deux verres. Ils sont classés en deux groupes par le Code de la sécurité sociale.

Les prix des équipements (verres et montures) relevant de la **classe B** sont déterminés librement par les professionnels de santé et peuvent donner lieu à un reste à charge.

### Forfait journalier hospitalier

Somme journalière à charge de la personne hospitalisée et dont le montant est fixé par arrêté.

### Honoraires limites de facturation

Prix maxima de facturation des actes et prestations effectués par les chirurgiens-dentistes, définis en annexe de la convention nationale organisant les rapports entre les chirurgiens-dentistes libéraux et l'assurance maladie, prévue à l'article L.162-9 du Code de la Sécurité sociale.

### COUVERTURE SUPPLEMENTAIRE MALADIE (CSM)

Couverture collective à adhésion obligatoire Frais de santé mise en place par accord collectif de branche au bénéfice des agents statutaires salariés des entreprises et organismes relevant de la branche des industries électriques et gazières (IEG).

La couverture supplémentaire maladie (CSM) intervient en complément du régime spécial d'assurance maladie des IEG (régime obligatoire et régime complémentaire) et est assurée par PREDICA au titre du présent contrat.

### Régime spécial d'assurance maladie des industries électriques et gazières

Régime spécial d'assurance maladie auquel les assurés relevant du statut de la branche des Industries Electriques et Gazières (IEG) sont spécifiquement rattachés. Il est composé de 2 niveaux avec le Régime Obligatoire « RO » et le Régime Complémentaire « RC ».

### SECURITE SOCIALE

Terme générique désignant le régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous ou vos ayants droit êtes rattachés.



# VOS GARANTIES

## PLAFOND MENSUEL DE LA SECURITE SOCIALE (PMSS)

Le Plafond mensuel de la Sécurité sociale (PMSS) est un indice exprimé sous la forme d'un montant en euros et servant de base de calcul de plusieurs prestations sociales. Il est déterminé et revalorisé chaque année par décret.

## PLAFOND DE LA SECURITE SOCIALE (PSS)

Le Plafond de la Sécurité sociale (PSS) est un indice exprimé sous la forme d'un montant en euros et servant de base de calcul de plusieurs prestations sociales. Il est déterminé et revalorisé chaque année par décret.

### Ticket modérateur

Différence entre la base de remboursement et le montant remboursé par la Sécurité sociale (avant application sur celui-ci de la participation forfaitaire d'un euro ou d'une franchise).

Le montant du Ticket Modérateur varie selon les actes ou les traitements, la nature du risque concerné (maladie, maternité, accident du travail...) ou selon que l'assuré est atteint d'une affection longue durée.

### Tiers payant

Système de paiement qui vous évite de faire l'avance des frais de santé, ces derniers étant payés directement par la Sécurité sociale et/ou les organismes assureurs complémentaires aux professionnels de santé.

## VOS GARANTIES FACULTATIVES

Les garanties Frais de santé du contrat interviennent en complément des garanties souscrites auprès de PREDICA dans le cadre du contrat de base collectif à adhésion obligatoire responsable N°A981001208 auquel votre employeur a adhéré.

**Elles ne répondent pas aux conditions et limites fixées par l'article L.871-1 du Code de la sécurité sociale et par ses textes d'application relatifs aux « contrats responsables ».**

### Généralités sur les prestations

Le contrat prend en charge, dans la limite des garanties et niveaux associés, souscrites et décrétées dans le tableau de garanties figurant en début de document, le remboursement :

- des frais restant à votre charge après remboursement de la Sécurité sociale, du contrat de base collectif obligatoire n° A9810012086 et du Régime spécial d'assurance maladie des industries électriques et gazières géré par la CAMIEG pour les actes faisant l'objet d'un remboursement de la Sécurité sociale,

- des dépenses de soins médicalement prescrites à caractère thérapeutiques non remboursées par la Sécurité sociale,
- des dépenses de soins remboursées dans le cadre de forfaits spécifiques prévus au tableau de garanties.

Pour les prestations remboursées par la Sécurité sociale : le niveau des prestations est établi en fonction de la codification des actes médicaux, du tarif en vigueur fixé par la Sécurité sociale (base de remboursement de la Sécurité sociale ou Ticket Modérateur), et de la législation en vigueur à la date d'effet du contrat. Toutes évolutions du niveau de remboursement de la Sécurité sociale susceptibles de modifier l'engagement de l'Assureur feront l'objet d'une modification des garanties. Vous en serez informé par écrit par votre employeur.

Le montant retenu pour les dépenses engagées est celui déclaré à la CAMIEG et figurant sur le décompte de prestations de cet organisme ou celui qui vous est facturé, en l'absence de remboursement par la Sécurité sociale.

**Les demandes de prestations doivent nous être adressées dans un délai maximum de deux ans à compter de la date des soins.**

### Hospitalisation

L'hospitalisation regroupe les hospitalisations médicales et chirurgicales dans les établissements conventionnés et non conventionnés, y compris la maternité et l'hospitalisation à domicile.

Selon la formule choisie, les garanties suivantes sont incluses :

- les frais de séjour en établissements conventionnés ou non conventionnés par la Sécurité sociale, sans limitation de durée,
- les honoraires médicaux et chirurgicaux, intégrant une distinction entre les médecins adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée et les médecins non adhérents, étant précisés que, s'agissant des médecins non adhérents non conventionnés par la Sécurité sociale, la base de remboursement retenue est celle du tarif d'autorité,



# VOS GARANTIES

- La chambre particulière sans limitation de durée. Cette garantie est toutefois plafonnée à 8 jours en cas d'hospitalisation liée à une maternité,
- la chambre particulière en hospitalisation ambulatoire
- les frais d'accompagnant (y compris lit) en cas d'hospitalisation d'un de vos enfants de moins de 16 ans, pour un accompagnant unique sans limitation de durée.

## Exclusions particulières sur l'hospitalisation

### Ne sont pas pris en charge :

- **les dépenses non remboursées par la Sécurité sociale (sauf le forfait journalier, chambre particulière et lit d'accompagnant),**
- **toute franchise applicable par la Sécurité sociale à l'exception de la franchise des actes lourds prévue à l'article R.160-16 du Code de la sécurité sociale,**
- **le forfait journalier dans les établissements visés à l'article L.174-6 du Code de la sécurité sociale et au 6 du I de l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles,**

## Soins courants

### Honoraires médicaux

Les honoraires médicaux incluent les frais suivants, remboursés par la Sécurité sociale :

- les honoraires, intégrant une distinction entre les médecins adhérents aux dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée et les médecins non adhérents, étant précisés que, s'agissant des médecins non adhérents non conventionnés par la Sécurité sociale, la base de remboursement retenue est celle du tarif d'autorité :
  - des consultations, visites et soins prodigués par des médecins généralistes et spécialistes,
  - des actes techniques médicaux, dont les actes de radiologie.
- les honoraires paramédicaux,
- les analyses et examens réalisés par un laboratoire d'analyses de biologie médicale,

### Médicaments prescrits non remboursés par la Sécurité sociale

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite, cette garantie permet, à concurrence d'un plafond applicable par année civile et par bénéficiaire le remboursement :**

- des médicaments et vaccins prescrits non remboursés par la Sécurité sociale,

- des moyens de contraception féminine prescrits non remboursés par la Sécurité sociale : Pilules de 3e et 4e générations.

Le remboursement est conditionné à :

- une prescription par un médecin dûment habilité par le Code de la santé publique,
- une inscription sur la liste des médicaments ayant reçu une autorisation de mise sur le marché par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé,
- un achat en pharmacie,
- l'envoi de factures nominatives (désignation du médicament et du bénéficiaire).

### Matériel médical

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite, cette garantie permet le remboursement :**

- des frais engagés sur les grands et petits appareillages (orthèses, prothèses médicales, orthopédie et location d'appareils) remboursés par la Sécurité sociale ainsi que des pansements ;
- des frais engagés au titre des véhicules pour personnes handicapées (fauteuils roulants) remboursés par la Sécurité sociale.

## Exclusions particulières sur les Soins courants

### Ne sont pas prises en charge :

- **les dépenses non remboursées par la Sécurité sociale, sauf pour les prestations mentionnées explicitement,**
- **toute franchise applicable par la Sécurité sociale autre que le Ticket Modérateur,**

## Optique

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite, cette garantie inclut un forfait en Euros pour le remboursement ou d'une monture de classe B.**

### Autres garanties Optique

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite, cette garantie permet le remboursement :**

- des lentilles remboursées ou non par la Sécurité sociale (y compris les lentilles jetables et lentilles correctrices de couleur).



# VOS GARANTIES

Lorsque les remboursements de ces garanties sont exprimés en Euros ou en pourcentage du PMSS par an et par bénéficiaire, ils comprennent la prise en charge du Ticket Modérateur mais n'incluent pas le remboursement de la Sécurité sociale. En cas de dépassement du forfait, le remboursement est effectué à hauteur du Ticket Modérateur.

- de la chirurgie réfractive pour corriger la myopie, l'hypermétropie, l'astigmatisme et la presbytie.

**La garantie optique s'applique par an et par bénéficiaire. Toutefois, au sein de cette garantie, le remboursement d'un équipement optique, composé de 2 verres et / ou de 1 monture, ne peut intervenir que tous les 2 ans, à l'exception des cas pour lesquels un renouvellement anticipé est prévu à l'article L.165-1 du Code de la Sécurité sociale. La période de deux ans est identique à celle applicable aux garanties du contrat de base collectif obligatoire responsable.**

## Exclusions particulières sur l'optique

### Ne sont pas prises en charge :

- les dépenses non remboursées par la Sécurité sociale (sauf pour les lentilles et la chirurgie de la myopie suivant la formule souscrite),

## Dentaire

### Soins

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite, la garantie dentaire permet le remboursement :**

- Des consultations et soins dentaires, y compris les actes de prévention remboursés par la Sécurité sociale,
- des inlays-onlays.

### Prothèses

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite, la garantie Dentaire permet le remboursement :**

- des prothèses dentaires remboursées par la Sécurité sociale (dont inlay-core) pour lesquelles l'entente directe est limitée ou libre (**panier reste à charge maîtrisé et panier libre**),
- les prothèses dentaires non remboursées par la Sécurité sociale sont également remboursées.

- Les garanties permettent le remboursement des prothèses dentaires dans la limite des honoraires limites de facturation fixés par la convention nationale organisant les rapports entre les chirurgiens-dentistes libéraux et l'assurance maladie prévue à l'article L.162-9 du Code de la sécurité sociale pour les actes relevant panier reste à charge maîtrisé.

### Autres

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite, la garantie Dentaire permet également le remboursement :**

- de l'orthodontie remboursée par la Sécurité sociale,
- de la parodontologie non remboursée par la Sécurité sociale,
- sont également remboursées :
  - l'orthodontie non remboursée par la Sécurité sociale,
  - l'implantologie, incluant l'implant et le pilier sur implant.
  - Couronnes ou stellites provisoires non prises en charge par la Sécurité sociale
  - tout acte non pris en charge par la Sécurité Sociale codifié au sein de la classification commune des actes médicaux (CCAM).

## Exclusions particulières sur le dentaire

### Ne sont pas pris en charge :

- Les dépenses non remboursées par la Sécurité sociale (sauf pour les prestations mentionnées explicitement ci-dessus),

## Aides auditives

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite, la garantie permet le remboursement, par aide auditive, en cas d'acquisition de dispositifs relevant de la **classe 2** :**

- des frais exposés en sus des tarifs de responsabilité.
- du forfait annuel pour accessoires (piles, écouteurs, embouts, ...) et l'entretien des aides auditives prises en charge par la Sécurité sociale



# VOS GARANTIES

Quelle que soit la formule choisie, le renouvellement du remboursement d'une aide auditive ne peut intervenir avant une période de quatre ans suivant la date d'acquisition de la précédente aide auditive remboursée par la Sécurité sociale.

Cette période s'entend pour chaque oreille indépendamment. Elle est fixe et ne peut donc être ni réduite, ni allongée.

La période de quatre ans est identique à celle applicable aux garanties du contrat de base collectif obligatoire responsable.

En outre, ne sont pas pris en charge :

les dépenses non remboursées par la Sécurité sociale (sauf pour les prestations mentionnées explicitement).

## Autres soins

### Cures thermales

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite**, la garantie Cures thermales permet le remboursement des frais de cures remboursés par la Sécurité sociale. Il inclut les honoraires et les frais liés au transport et à l'hébergement.

### Ostéodensitométrie

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite**, cette garantie permet le remboursement des actes d'ostéodensitométrie en vue de mesurer la densité osseuse et d'établir un diagnostic d'ostéoporose.

### Actes de prévention

Cette garantie permet le remboursement, à hauteur du Ticket Modérateur, des actes de prévention remboursés par la Sécurité sociale.

### Médecines douces

**Selon les formules et dans les conditions et limites de la formule souscrite**, cette garantie permet le remboursement des consultations d'ostéopathe, acupuncteur, d'etiopathe et de chiropracteur réalisées par des praticiens inscrits auprès du registre national de leur spécialité à concurrence d'un plafond applicable par séance et par bénéficiaire dans la limite d'un nombre de séances défini par année civile.

Le remboursement est effectué sur présentation d'une facture nominative acquittée, établie par le praticien.

### **Exclusions particulières**

Ne sont pas pris en charge :

- Les actes de praticiens non recensés professionnellement dans les activités listées ci-dessus.

### **Limite des remboursements**

- Conformément aux dispositions de l'article 9 de la loi n° 89-1009 du 31 décembre 1989, les remboursements ou les indemnisations des frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident ne peuvent excéder le montant des frais restant à votre charge ou à celle de vos ayants droit, après les remboursements de toutes natures auxquels il a droit et avant la prise en charge instaurée par l'article L.861-3 du Code de la sécurité sociale.

- Les garanties de même nature contractées auprès de plusieurs organismes assureurs produisent leurs effets dans la limite de chaque garantie quelle que soit sa date de souscription. Dans cette limite, vous pouvez obtenir l'indemnisation en vous adressant à l'organisme de votre choix.

### **Territorialité**

- Les garanties du présent contrat s'exercent en France et à l'étranger, quel que soit le pays dans lequel les dépenses de santé ont été engagées, dans la mesure où elles font l'objet d'un remboursement de la part de la Sécurité sociale française.
- Par exception, les prestations visées au présent contrat, et pour lesquelles il n'y a pas de remboursement de la Sécurité sociale française, ne sont prises en charge qu'à condition d'avoir été effectuées en France.

## **VOS REMBOURSEMENTS**

### **Vous bénéficiez du système de télétransmission Noémie**

Ce dispositif vous évite de nous adresser les décomptes du Régime Spécial d'assurance maladie des IEG géré par la CAMIEG. En effet, dès que vous vous êtes servi de votre carte Vitale ou après avoir envoyé votre feuille de soins à la CAMIEG, cette dernière nous transmet le montant des remboursements à verser. Nous procédons au virement du remboursement complémentaire directement sur votre compte bancaire.



# VOS GARANTIES

## **Vous ne pouvez pas bénéficier du système de télétransmission Noémie**

Le Régime spécial d'assurance maladie des IEG géré par la CAMIEG effectuera son remboursement et vous enverra un décompte de prestations que vous devez faire parvenir à l'adresse suivante accompagné, le cas échéant, des factures acquittées et datées (optique, dentaire...) :

**CENTRE DE GESTION**  
**CREDIT AGRICOLE ASSURANCES**  
**TSA 50190**  
**28039 CHARTRES CEDEX**

L'Assureur se réserve le droit de vous demander tout justificatif prouvant la bonne exécution des soins dont vous demandez le remboursement au titre de ce contrat.

## **Tiers payant**

Conformément à la réglementation, vous pourrez bénéficier du tiers payant auprès des praticiens qui l'acceptent.

Compte tenu de la spécificité du régime spécial d'assurance maladie applicable au personnel statutaire des Industries Electriques et Gazières, le tiers payant s'applique systématiquement aux garanties hospitalisation (forfait journalier et chambre particulière), optique et prothèses dentaires.

La situation suivante ne permet pas de réaliser le tiers payant au-delà de la base de remboursement de la Sécurité sociale : il s'agit du défaut de consentement écrit de votre part à la transmission de données détaillées de la nomenclature de la Sécurité sociale relatives à l'acte ou au dispositif médical via le professionnel de santé. Il est précisé que ces données sont nécessaires au calcul et au contrôle du remboursement des garanties souscrites. Dans ce cas, vous devrez avancer une partie des frais et envoyer la demande complétée des pièces justificatives afin d'être remboursé à hauteur des garanties souscrites.

## **VOTRE ADHESION**

### **Quels sont les bénéficiaires du contrat ?**

#### **Sont bénéficiaires des garanties :**

- l'ensemble des salariés de l'entreprise et leurs ayant droits bénéficiant du contrat de base collectif à adhésion obligatoire responsable N° A9810012086 .

- Vos ayants droit bénéficiant du contrat de base collectif à adhésion obligatoire responsable N° A9810012086, à savoir :
  - Votre conjoint, votre conjoint séparé, votre partenaire lié par un pacte civil de solidarité ou votre concubin affilié au régime spécial d'assurance maladie des IEG ;
  - Votre enfant célibataire à votre charge, ou l'enfant de votre conjoint, de votre conjoint séparé, de votre concubin ou de votre partenaire lié par un pacte civil de solidarité, dont la filiation, y compris adoptive, est légalement établie, la pupille de la Nation dont vous êtes tuteur, ou votre enfant recueilli et qui est :
    - Âgé de 26 ans au plus, le bénéfice des garanties se poursuivant jusqu'à la fin de l'année civile de son 26<sup>ème</sup> anniversaire;
    - Ou âgé de plus de 16 ans, atteint d'un handicap médicalement reconnu avant son 21<sup>ème</sup> anniversaire ;
    - Ou âgé de plus de 16 ans, orphelin partiel de l'ayant droit, handicapé, titulaire d'une pension d'un autre régime ou percevant l'Allocation Adulte Handicapé.

La situation de handicap est prise en compte conformément aux dispositions du premier alinéa de l'article 29 de l'annexe 3 du statut national du personnel des IEG issu du décret n°46-1541 du 22 juin 1946.

**Les ayants droit définis ci-dessus ne peuvent bénéficier du présent contrat que s'ils sont couverts par le contrat de base obligatoire et sous réserve que le salarié règle une cotisation spécifique.**

**Dans ce cas, l'adhésion au présent contrat se fait obligatoirement pour l'ensemble des ayants droit couverts par le contrat de base obligatoire.**

**De la même façon, le choix de formule de garanties qui est effectué par l'assuré s'applique tant pour lui-même que pour l'ensemble de ses ayants droit.**

L'assuré doit fournir à l'Assureur, à l'adhésion et à tout moment sur demande de l'Assureur, tout document permettant de justifier de la qualité d'assuré et d'ayant droit.



# VOS GARANTIES

## Comment réaliser l'adhésion des bénéficiaires ?

L'adhésion au contrat s'effectue selon l'un des deux processus ci-dessous, déterminé par votre employeur et qu'il vous communique :

### 1- Processus 100% dématérialisé

Vous complétez et validez le bulletin d'adhésion directement sur votre espace personnel digital, en renseignant les informations relatives à votre situation et, le cas échéant, à celle de vos ayants droit et en fournissant les pièces justificatives demandées. Toute modification de votre situation personnelle (changement d'adresse, modification de la situation familiale, etc..) doit être déclarée dans un délai d'un mois via ce même espace, accompagné des documents justificatifs demandés.

### 2- Processus matérialisé via votre employeur

Vous complétez et signez le bulletin d'adhésion au format papier, que vous transmettez à votre employeur accompagné des pièces justificatives demandées. Ce dernier se charge ensuite de l'envoyer à l'Assureur. Toute modification de la situation personnelle doit être déclarée dans un délai d'un mois en remplissant le formulaire dédié, remis à votre employeur accompagné des pièces justificatives demandées, qui le transmettra à l'Assureur.

## Pièces justificatives à fournir dans les deux cas :

### Pour vous :

- une photocopie de l'attestation de votre carte d'assuré social CAMIEG que vous pouvez récupérer sur ameli.fr ou auprès de votre caisse d'assurance maladie,
- votre relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne.

### Si vous êtes concerné :

- une photocopie de l'attestation de la carte d'assuré social CAMIEG de vos ayants droit,
- les photocopies des certificats de scolarité pour les enfants de plus de 18 ans ou tout document justifiant de leur situation d'ayant droit,
- l'attestation de PACS,
- votre certificat de concubinage ou une attestation sur l'honneur.

Vous devez fournir à l'Assureur, à l'adhésion et à tout moment à sa demande, tout document permettant de justifier de la qualité de bénéficiaire.

Vous êtes également tenu de déclarer en cours de contrat toute modification intervenant dans votre situation (changement d'adresse, modification de la situation de famille dans le mois suivant la modification).

## PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES FACULTATIVES

### Quand prennent effet vos garanties ?

- A la date d'effet du contrat de base collectif et obligatoire responsable N°A9810012086 si vous formulez votre choix lors de votre adhésion à celui-ci. Pour vos ayants droit, à la même date que vous sous réserve qu'ils répondent aux conditions d'ayants droit ;
- En cas d'adhésion dans les trois mois à compter de la date d'adhésion au contrat de base collectif et obligatoire n° A9810012086, le premier jour du mois suivant la date de réception de la demande par l'Assureur ;
- En cas de changement de situation de famille ou dans le cas où un ayant droit perd la qualité d'assuré au titre d'un autre contrat complémentaire santé, à la date à laquelle l'événement a eu lieu, sous réserve que votre bulletin individuel d'adhésion parvienne à l'Assureur au plus tard dans les trente jours qui suivent l'événement ;
- En cas d'adhésion au cours de la vie du contrat, hors des délais et des circonstances prévus ci-dessus, le premier jour de l'année civile suivant la date de réception de votre demande par l'Assureur, sous réserve qu'elle ait été effectuée avant le 31 octobre de l'année en cours ;

Dans le cas où vous avez déjà demandé la cessation de la garantie facultative, toute nouvelle adhésion ne prendra effet qu'au terme de 2 années civiles entières suivant la date d'effet de la résiliation. Cette règle ne s'applique pas en cas de changement de situation de famille.

En outre, en cas de demande de modification du niveau de la garantie facultative, cette dernière prend effet :

- en cas de modification de la garantie pour un niveau supérieur, la nouvelle garantie prend effet au 1er jour de l'année civile suivant la date de réception de la demande par l'Assureur, sous réserve qu'elle ait été effectuée avant le 31 octobre de l'année en cours ;
- en cas de modification de la garantie pour un niveau inférieur, la nouvelle garantie prend effet au terme d'une période d'une année civile suivant le



# VOS GARANTIES

31 décembre de l'année où vous avez demandé à modifier la garantie.

**Les actes et prescriptions médicales ou chirurgicales antérieurs à la date de prise d'effet du contrat ou de la garantie ou dont la date de première proposition, de prescription ou d'exécution se situe avant la date de prise d'effet du contrat ou de la garantie ne peuvent donner lieu à remboursement par l'Assureur.**

Conformément à l'article L112-9 du Code des assurances, à compter de l'adhésion aux garanties vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer à votre adhésion. Pour ce faire, il suffit d'en aviser PREDICA en adressant, sous pli recommandé avec avis de réception, une lettre de renonciation établie selon le modèle figurant ci-dessous, à :

**CENTRE DE GESTION**  
**CREDIT AGRICOLE ASSURANCES**  
**TSA 50190**  
**28039 CHARTRES CEDEX**

« Je soussigné (Nom et prénom), demeurant à \_\_\_\_\_ déclare renoncer à l'adhésion aux garanties de mon contrat collectif frais de santé surcomplémentaire et demande le remboursement des cotisations versées puisqu'aucune prestation ne m'a été versée.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature. »

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation de l'adhésion aux garanties à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception. Dès lors que l'Assureur a connaissance du paiement d'une prestation, vous ne pouvez plus exercer votre droit à renonciation.

La renonciation entraîne la restitution, dans un délai de trente jours, des cotisations versées à l'Assureur.

## Quand cessent vos garanties ?

Vos garanties cessent :

- A la date de résiliation du présent contrat par le Souscripteur ou par l'Assureur quel qu'en soit le motif
- A la date de résiliation du contrat de base collectif et obligatoire n°A9810012086 quel qu'en soit le motif.

- A la date de résiliation de l'adhésion de votre entreprise quel qu'en soit le motif
- A la date de résiliation de l'adhésion de votre entreprise adhérente au contrat de base collectif et obligatoire n°A9810012086 quel qu'en soit le motif.
- A l'expiration du mois au cours duquel intervient la rupture de votre contrat de travail quel qu'en soit le motif (licenciement, démission, départ à la retraite, décès, etc.). Par dérogation, en cas de rupture de votre contrat de travail, en application du dispositif de portabilité prévu à l'article L.911-8 du Code de la sécurité sociale, vos garanties peuvent être maintenues, selon les modalités et conditions fixées dans le paragraphe ci-dessous intitulé « Maintien des garanties au titre de la portabilité ». Votre adhésion cesse à la date à laquelle vous cessez définitivement et totalement de bénéficier des allocations du régime d'assurance chômage pendant la période de maintien de couverture ;
- à la date à compter de laquelle vous et, le cas échéant, vos ayants droit ne remplissez plus les conditions requises pour adhérer au présent contrat ;
- avant la première échéance du présent contrat, au 31 décembre qui suit la demande de cessation de votre adhésion adressée au plus tard le 31 octobre précédent à l'Assureur par lettre ou tout autre support durable. L'adhésion cesse pour l'ensemble des personnes couvertes par le présent contrat ;
- à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de votre adhésion, un mois après réception de la demande de cessation de votre adhésion qui peut être adressée à tout moment à l'Assureur par lettre ou tout autre support durable. Dans l'hypothèse où votre adhésion a été réalisée par un mode de communication à distance, la résiliation peut être faite par le même mode de communication. L'adhésion cesse pour l'ensemble des personnes couvertes par le présent contrat ;
- lorsque des modifications sont apportées à vos droits et obligations, vous pouvez dénoncer votre adhésion, en adressant une demande en ce sens à l'Assureur dans le délai d'un mois à compter de la remise de l'information écrite relative à ces modifications ;
- les garanties prennent également fin en cas de non-paiement des cotisations dues.

La cessation de la garantie, quelle qu'en soit la cause, entraîne à sa date d'effet, la perte immédiate des droits aux prestations pour les assurés et leurs ayants droit et exige la restitution de la carte de tiers payant à l'Assureur.



# VOS GARANTIES

Les demandes de cessation d'adhésion sont à adresser aux coordonnées suivantes :

Par courriel :

[resiliation-assurancescollectives@ca-assurances.fr](mailto:resiliation-assurancescollectives@ca-assurances.fr)

Par courrier postal :

PREDICA - Santé/Prévoyance

TSA 86006

26906 VALENCE Cedex 9

## Cas particuliers de suspension de contrat de travail

La garantie est maintenue au profit des assurés dont le contrat de travail est suspendu dès lors qu'ils bénéficient d'un maintien de leur couverture collective et obligatoire au titre du contrat de base responsable N°A9810012086 et sous réserve du règlement de la cotisation correspondante par l'intéressé.

Dans les autres cas, la garantie est suspendue à compter de la date de suspension du contrat de travail.

Les soins survenus pendant la période de suspension de la garantie ne donnent lieu à aucune prise en charge. Seuls les soins prescrits et effectués antérieurement à la date de début de la suspension sont remboursés pendant la période de suspension.

## Maintien des garanties au titre de la portabilité

En application de l'article L.911-8 du Code de la sécurité sociale, en cas de cessation du contrat de travail non consécutive à une faute lourde, vos garanties Frais de santé sont maintenues si vous bénéficiez d'une prise en charge par le régime d'assurance chômage, sous réserve des conditions et modalités suivantes :

- Le maintien de la garantie est applicable à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant celui au cours duquel survient la cessation du contrat de travail et pendant une durée égale à la période d'indemnisation du chômage, dans la limite de la durée du dernier contrat de travail ou, le cas échéant, des derniers contrats de travail lorsqu'ils sont consécutifs chez le même employeur. Cette durée est appréciée en mois, le cas échéant arrondie au nombre supérieur, sans pouvoir excéder douze mois ;
- Le bénéfice du maintien de la garantie est subordonné à la condition que les droits à remboursements complémentaires aient été ouvert avant la date de cessation du contrat de travail ;

- Les garanties maintenues au bénéfice des anciens salariés sont celles en vigueur dans l'entreprise ; par conséquent, les anciens salariés éligibles au dispositif de portabilité et, le cas échéant, leurs ayants droit, bénéficient des garanties Frais de santé du présent contrat dans les mêmes conditions que les salariés actifs. En cas de modification ou de révision des garanties des salariés en activité, les garanties des anciens salariés bénéficiant du dispositif de portabilité seront modifiées ou révisées dans les mêmes conditions ;

- L'ancien salarié doit justifier auprès de l'Assureur, à l'ouverture et au cours de la période de maintien des garanties, qu'il remplit les conditions pour bénéficier du dispositif de portabilité ;
- L'employeur signale le maintien de la garantie Frais de santé dans le certificat de travail des anciens salariés et informe l'Assureur dans un délai de 30 jours de la cessation du contrat de travail des anciens salariés bénéficiaires du dispositif de portabilité.

Ces dispositions sont applicables dans les mêmes conditions aux ayants droit de l'ancien salarié qui bénéficient effectivement de la garantie Frais de santé à la date de la cessation du contrat de travail.

La garantie Frais de santé cesse :

- à l'issue de la durée mentionnée au 1<sup>er</sup> de l'article L.911-8 du Code de la sécurité sociale ;
- à la date à laquelle vous cessez de bénéficier des allocations du régime d'assurance chômage pendant la période de maintien de couverture (notamment en cas de reprise d'une activité professionnelle, de retraite, de radiation des listes de demandeurs d'emploi, de décès) ;
- en cas de manquement à votre obligation de fourniture des justificatifs demandés ;
- en cas de résiliation, pour quelques motifs que ce soit, du présent contrat ou du contrat de base collectif et obligatoire n°A9810012086 par le Souscripteur ou par l'Assureur ;
- en cas de résiliation de l'adhésion de votre entreprise au présent contrat ou du contrat de base collectif et obligatoire n°A9810012086 ;
- lorsque vous ne remplissez plus les conditions fixées par l'article L.911-8 du Code de la sécurité sociale pour bénéficier du maintien de la garantie.



# VOS GARANTIES

## Maintien des garanties au titre de la loi Evin

Conformément aux dispositions de l'article 4 de la loi n° 89-1009 du 31 décembre 1989 peuvent, dans les cas visés ci-après, demander à bénéficier d'une couverture auprès de l'Assureur sans condition de période probatoire ni d'examen ou de questionnaire médicaux :

1° Les anciens assurés, bénéficiaires d'une rente d'incapacité ou d'invalidité, d'une pension de retraite ou, s'ils sont privés d'emploi, d'un revenu de remplacement, sans condition de durée, sous réserve que les intéressés en fassent la demande dans les six mois qui suivent la rupture de leur contrat de travail ou, le cas échéant, dans les six mois suivant l'expiration de la période durant laquelle ils bénéficient à titre temporaire du maintien de ces garanties au titre du mécanisme de portabilité prévue à l'article L.911-8 du Code de la sécurité sociale.

2° Les personnes garanties du chef de l'assuré, décédé, pendant une durée minimale de douze mois à compter du décès, sous réserve que les intéressés en fassent la demande dans les six mois suivant le décès. Le souscripteur informe l'Assureur du décès de l'assuré.

L'Assureur adresse des propositions de couverture à ces anciens salariés au plus tard dans le délai de deux mois à compter de la date de la cessation du contrat de travail ou de la fin de la période du maintien des garanties à titre temporaire.

## DISPOSITIONS GENERALES

### Paiement des cotisations

Pour le paiement des cotisations, un avis d'échéance vous sera adressé.

Le paiement des cotisations s'effectue par chèque ou prélèvement SEPA à terme à échoir.

A défaut de paiement des cotisations dans les dix jours de leur échéance, l'Assureur se réserve le droit de suspendre les garanties trente jours après vous avoir envoyé une lettre recommandée avec avis de réception constituant une mise en demeure. Dans la lettre de mise en demeure, l'Assureur informe des conséquences que ce défaut de paiement est susceptible d'entraîner sur la poursuite de la garantie. Au cas où la prime annuelle a été fractionnée, la suspension de la garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une des fractions de prime, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée.

L'Assureur se réserve le droit de résilier le contrat collectif dix jours après le délai de trente jours mentionnés ci-dessus. Le contrat non résilié reprend effet à midi le lendemain du jour où ont été payées à l'Assureur les cotisations arriérées et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que, éventuellement, les frais de poursuite et de recouvrement. **Les frais médicaux prescrits pendant la période de suspension de la garantie ne donnent lieu à aucune prise en charge.**

### Médiation

Pour toute précision ou pour toute réclamation, nous vous remercions d'adresser une réclamation écrite au service suivant auprès duquel vous pouvez solliciter à tout moment un nouvel examen de votre réclamation :

#### CENTRE DE GESTION

#### CREDIT AGRICOLE ASSURANCES

TSA 50190

28039 CHARTRES CEDEX

Toute réclamation écrite est traitée dans les meilleurs délais, sans excéder dix (10) jours ouvrables pour en accuser réception et deux (2) mois pour y répondre.

A l'issue d'un délai de deux mois après l'envoi de votre réclamation écrite, ou si la réponse à cette dernière ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez alors recourir gratuitement à une procédure de médiation, en vous adressant au Médiateur de l'assurance à l'adresse suivante :

#### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS Cedex 09

ou sur le site internet :

<http://www.mediation-assurance.org>

Toutefois, cette procédure n'est possible que si aucune action judiciaire n'a été engagée.

### Délai de prescription

Conformément à l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° en cas de réticence, omission, déclaration fausse 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.



# VOS GARANTIES

Conformément à l'article L.114-2 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 avec avis de réception adressée 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 la prestation.

**Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'alinéa précédent sont :**

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ;
- la demande en justice, même en référé, et y compris dans le cas où elle est portée devant une juridiction incomptente ou lorsque la saisine de la juridiction est annulée par l'effet d'un vice de procédure. L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande en justice ou laisse périr l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

## Subrogation

Conformément à l'article L.131-2, alinéa 2 du Code des assurances, les prestations ayant un caractère indemnitaire et étant versées en remboursement des frais supportés par l'assuré, l'Assureur est subrogé, à concurrence des sommes versées par lui, dans les droits et actions de l'assuré, contre tout tiers responsable.

## Fausse déclaration

Toute réticence ou fausse déclaration modifiant l'objet du risque ou en diminuant l'opinion de l'Assureur entraînerait l'application de l'article L.113-8 du Code des assurances, lequel prévoit :

« Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L.132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part du souscripteur, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'Assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par le souscripteur a été sans influence sur le sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à l'Assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

Les dispositions du second alinéa du présent article ne sont pas applicables aux assurances sur la vie ».

## Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel vous concernant, et concernant vos ayants-droit, collectées dans le cadre de la présente adhésion et au cours de son exécution, sont communiquées à PREDICA, responsable de traitement.

Ces données font l'objet d'un traitement dans le cadre des finalités suivantes : la passation, l'exécution et la gestion des contrats d'assurance, ainsi que la réponse à nos obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur. Le traitement de ces données **est obligatoire** pour l'accomplissement des finalités visées ci-dessus.

Conformément à la législation en vigueur sur la protection des données personnelles, vous êtes informé que vos données à caractère personnel et celles de vos ayants-droit, seront conservées, proportionnellement aux finalités décrites et pour les durées suivantes :

### Dans le cadre de la passation, de l'exécution et de la gestion du contrat :

Ces données sont conservées pour la durée de la relation contractuelle, augmentée des délais nécessaires à la liquidation et à la consolidation de vos droits et de ceux de vos ayants-droit et des durées relatives aux prescriptions applicables.

- Les données d'identification et de connaissance de la personne assurée sont conservées 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle.
- Les données relatives au paiement des prestations sont conservées 5 ans après le paiement de la prestation.
- Dans le cadre de la Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme : 5 ans à compter de la réalisation de l'opération.
- Dans le cadre des obligations de connaissance client, obligations déclaratives fiscales OFAC : conservation selon les durées légales ou réglementaires de prescription applicables.

Conformément à la réglementation en vigueur, PREDICA peut consulter la liste des Nationaux Spécialement Désignés et Personnes Bloquées du Département du Trésor américain (<http://sdnsearch.ofac.treas.gov>).

- Dans le cadre de lutte contre la fraude : 6 mois à compter de l'alerte pour les alertes non pertinentes. Pour les alertes pertinentes, la durée de conservation est de 5 ans à compter de la clôture



# VOS GARANTIES

du dossier de fraude ou prescription légale applicable en cas de poursuite.

Vos données (à l'exclusion du NIR), sont par ailleurs nécessaires :

- A la **réalisation d'actions de prospection et d'animation commerciales, et à l'élaboration de statistiques**, et peuvent être conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au-delà de ces 3 ans, les données sont supprimées.
- **Et dans le cadre de la prospection commerciale et en l'absence de conclusion d'un contrat** : les données prospects peuvent être conservées pendant un délai de 3 ans à compter du dernier contact resté infructueux. Au-delà de ces 3 ans, les données seront supprimées.

Le traitement des données collectées pour la passation, l'exécution et la gestion du contrat a pour base légale l'exécution contractuelle ;

Les traitements de données dans le cadre de : la lutte contre le blanchiment de capitaux, du financement du terrorisme, des obligations de connaissance client, obligations déclaratives fiscales IFU, FATCA, OFAC, EAI, ont pour base légale les obligations légales du Responsable de Traitement ;

Le traitement des données collectées pour la lutte contre la fraude interne et externe a pour base légale l'intérêt légitime du Responsable de Traitement ;

Le traitement des données de santé, collectées pour la bonne exécution du contrat a pour base légale le consentement de la personne concernée ;

Le traitement des données dans le cadre de la prospection commerciale a pour base légale l'intérêt légitime du Responsable de Traitement ;

Le traitement des données dans le cadre de la prospection commerciale par voie électronique a pour base légale le consentement de la personne concernée.

Les destinataires de ces données sont : l'intermédiaire d'assurance auprès duquel l'adhésion a été réalisée et le cas échéant, les co-assureurs et ré-assureurs, autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, ainsi qu'à une ou plusieurs sociétés du Groupe Crédit Agricole, chargées de la gestion et de la prévention des risques opérationnels (lutte contre le blanchiment de capitaux, évaluation des risques) au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe, sans possibilité d'opposition de votre part.

Ces données sont également communiquées à nos sous-traitants, dont la liste pourra vous être communiquée sur simple demande selon les modalités précisées ci-après.

Par ailleurs, vos données pourront être communiquées aux entités assurances du Groupe, PACIFICA et CACI, dans le seul et unique but d'une meilleure connaissance client, et afin de vous proposer des produits d'assurance adaptés à vos besoins. Vos données pourront également être utilisées à des fins statistiques. Vous pouvez à tout moment vous y opposer selon les modalités précisées ci-après.

Vous autorisez également PREDICA à communiquer vos coordonnées personnelles à des instituts d'enquêtes ou de sondage, agissant pour le compte exclusif de PREDICA et des sociétés d'assurance du Groupe, PACIFICA et CACI, à des fins statistiques, sachant que vous n'êtes pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que vos données sont détruites après traitement. Vous pouvez exercer votre droit d'opposition à ces enquêtes dès le premier contact. Nous soulignons que vous n'êtes pas tenu de répondre à leurs sollicitations, que vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition à ces enquêtes dès le premier contact et que vos données sont détruites après traitement.

En application de la réglementation en vigueur, vous disposez, sur vos données à caractère personnel, ainsi que vos ayants-droit sur leurs données à caractère personnel, des droits :

- d'accès ;
- de rectification ;
- à l'effacement - l'oubli : notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou lorsque votre consentement a été exclusivement requis pour le traitement et que vous le retirez (cas de la prospection commerciale par voie électronique par exemple), ou encore si vous vous opposez au traitement. Toutefois, vous ne disposez pas du droit à l'effacement ou à l'oubli lorsque les données concernées sont obligatoires, indispensables à l'exécution du contrat ;
- de limitation : notamment en cas d'inexactitude des données ou lorsque vous contestez le fondement de l'intérêt légitime de collecte de la donnée ;
- d'opposition au traitement de vos données, dès lors qu'il ne s'agit pas de données obligatoires, indispensables à l'exécution du contrat ;
- d'un droit à la portabilité qui vous permet de demander le transfert des données à caractère personnel que vous nous avez fournies et qui font l'objet d'un traitement automatisé dans le cadre de l'exécution du contrat. Vous pouvez demander un transfert soit directement vers vous, soit vers un responsable de traitement que vous nous aurez indiqué. Ce transfert sera effectué dans un format structuré.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité, par courrier simple à : PREDICA – Délégué à la Protection des Données – Droit d'accès – 75724 Paris cedex 15.



# VOS GARANTIES

Après épuisement des procédures internes PREDICA, en cas de désaccord persistant, la CNIL peut être saisie à partir de son site internet : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## Autorité de contrôle

L'assureur est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest - 75436 PARIS Cedex 09.

## Vos garanties d'assistance

### 1. OBJET

Les garanties d'assistance décrites dans le présent document sont souscrites conformément aux dispositions de l'article L 112-1 du code des assurances par Predica auprès d'**Europ Assistance S.A.** Société anonyme au capital de 61 712 744,00 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris (ci-après désignée « Nous » ou EUROP ASSISTANCE »).

Elles bénéficient aux assurés de la **CONTRAT SURCOMPLEMENTAIRE COLLECTIF A ADHESION FACULTATIVE** (ci-après « le Contrat d'assurance »), entré en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026.

### 2. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE

#### 2.1 Validité et durée des garanties d'assistance

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du Contrat d'assurance. Elles cessent de ce fait si ce Contrat d'assurance est résilié.

Elles cessent également en cas de cessation des présentes Conditions d'assistance assurées par Europ Assistance, à la date d'effet de ladite cessation. Dans ce cas, PREDICA communiquera en temps utile aux Assurés les coordonnées du nouvel assisteur.

#### 2.2 Conditions d'application

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la demande d'assistance et du départ (si déplacement).

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

### 2.3. Modalités d'intervention

En cas d'urgence, ne pouvant Nous substituer aux services de secours, il est nécessaire de les contacter pour tout problème relevant de leur compétence.

#### 2.3.1. Comment Nous contacter en cas de besoin d'assistance ?

Afin de Nous permettre d'intervenir, il Vous est recommandé de :

- préparer Votre appel de manière à ce que Nous puissions Vous identifier (identité, adresse, numéro de Contrat d'assurance) et vous localiser précisément.

Pour toute demande d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone **09 69 39 12 54** (coût d'appel vers un fixe)
- Ce numéro est accessible 24h/24 et 7j/7.
- **Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**

• Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,

• Nous fournir tout élément permettant de justifier le bien-fondé de votre demande ainsi que les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Pour contacter le service de Téléconsultation, Vous pouvez Nous appeler au n° de téléphone :

- **09 69 39 12 50** (coût d'appel vers un fixe)

Ce numéro est accessible 24h/24 et 7j/7.

#### 2.3.2. Conditions d'Intervention

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens dont nous disposons pour mettre en œuvre les Prestations d'assistance. En effet, notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat. Nous intervenons selon les disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement ou de location de véhicule, et la réglementation en vigueur.

**Toute dépense engagée sans Notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

**Justificatifs :** Pour toute demande d'assistance, Nous devons vérifier préalablement l'identité, l'éligibilité aux Prestations d'assistance du Bénéficiaire ou de l'Assuré, et la matérialité de l'Événement ouvrant droit au bénéfice des Prestations d'assistance.





# VOS GARANTIES

Il vous sera demandé de produire les justificatifs nécessaires à l'identification des Assurés et Bénéficiaires et du Domicile en France (par la présentation d'un avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf le nom, l'adresse et les personnes composant le foyer fiscal), et selon les cas, les factures justificatives originales des frais engagés que nous avons accepté de rembourser, les certificats médicaux, bulletins d'hospitalisation, et tout autre justificatif mentionné dans le descriptif de chaque Prestation d'assistance.

## 3. DEFINITIONS

### 3.1 Définitions des intervenants au contrat

Dans le présent chapitre, les mots commençant par une majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, doivent être entendus selon le sens qui leur est donné ci-dessous :

#### 3.1.1 Assuré ou "Vous"

La personne physique ayant la qualité d'Assuré au Contrat d'Assurance

S'ils ont la qualité d'Assuré :

- Le conjoint, (ci-après désigné « Conjoint ») à savoir, l'époux/l'épouse, le(la) partenaire de pacte civil de solidarité (PACS) ou le(la) concubin(e) notoire de l'Assuré, vivant habituellement sous le même toit que l'Assuré, et couvert au titre du Contrat d'Assurance.

- Les Enfants (ci-après désignés « Enfants ») à savoir, à la date de l'Événement, les enfants tels que définis au Contrat collectif et obligatoire ..... souscrit auprès de PREDICA, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme dont le siège social est 16/18 Boulevard de Vaugirard 75 015 PARIS, immatriculée sous le n°334.028.123 R.C.S. PARIS.

#### 3.1.2 Bénéficiaire

La(les) personne(s) physique(s) à votre charge, n'ayant pas la qualité d'Assuré au Contrat d'Assurance, mais pouvant bénéficier de Garanties d'assistance.

#### 3.1.2.1. Le Conjoint de l'Assuré

Désigne l'époux/l'épouse, le(la) partenaire de PACS ou le(la) concubin(e) notoire de l'Assuré, vivant habituellement sous le même toit que l'Assuré.

#### 3.1.2.2. Les Enfants de l'Assuré

Désigne, à la date de l'Événement, le(s) enfant(s) de moins de 15 ans de l'Assuré, vivant sous son toit et fiscalement à sa charge ; ou quel que soit son âge s'il perçoit une allocation pour adulte handicapé attribuée avant son 21ème anniversaire.

#### 3.1.2.3. Les Ascendants dépendants à charge, (ci-après désignés « Ascendants »)

Désigne les parents, beaux-parents et grands-parents dépendants, vivant sous le toit de l'Assuré et fiscalement à sa charge.

La dépendance désigne l'état physique ou psychique qui rend impossible la réalisation de certaines activités de la vie courante sans l'aide d'un tiers, y compris le handicap.

#### 3.1.2.4. Un Proche

Désigne toute personne membre de la famille ou non, résidant en France et désignée par l'Assuré.**3.2**

### Définitions des Événements faisant l'objet des garanties d'assistance

#### 3.2.1 Affection de longue Durée

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

Il existe 3 catégories d'Affection de longue durée :

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

#### 3.2.2. Blessure

Une lésion corporelle constatée par un docteur en médecine atteignant un Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.



# VOS GARANTIES

### 3.2.3 Evénement

Toute situation prévue par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'assistance auprès d'EUROP ASSISTANCE.

### 3.2.4 Hospitalisation

Désigne l'admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), consécutive à une Maladie ou à une Blessure. Sont couverts les cas de complications liées à l'accouchement entraînant une prolongation du séjour de la mère en maternité ou une admission dans un autre établissement hospitalier.

### 3.2.5 Immobilisation au Domicile

Désigne une incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à une Blessure, et nécessitant le repos au Domicile.

### 3.2.6 Maladie

Désigne l'état pathologique dûment constaté par un médecin, nécessitant des soins médicaux, faisant l'objet d'une prise en charge de la Sécurité sociale.

## **3.3 Définitions relatives à la territorialité**

### 3.3.1 Déplacement

Désigne tout déplacement en France **au-delà d'un rayon de 50 km du Domicile**.

### 3.3.2 Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu, facture d'énergie ou de téléphone.

### 3.3.3 DROM (Département ou Région d'Outre-Mer)

Désigne la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion, et Mayotte.

### 3.3.4 Etranger

Désigne le monde entier, **à l'exception de la France, et des pays exclus à l'article « exclusions territoriales ».**

### 3.3.5 France

Désigne la France métropolitaine et les DROM.

### 3.3.6 Transport

En dehors de l'article 7.2.1 « Transport Rapatriement », le terme « Transport » désigne tout déplacement non médicalisé organisé par Europ Assistance dans le cadre de la présente Garantie d'Assistance, s'effectuant par :

- train 1re classe sauf mention contraire ;
- avion en classe économique ;

- véhicule de location ;
- taxi pour toute distance inférieure à 50 km.

## **4. TERRITORIALITE**

### **4.1 Etendue territoriale**

**Les garanties d'assistance s'appliquent en France, à l'exception de la garantie « Envoi de médicaments » qui est acquise depuis l'Etranger uniquement, et de la garantie « Téléconsultation » qui est acquise en France et à l'Etranger.**

### **4.2 Dispositions spécifiques aux DROM**

Pour les résidents de la Martinique, de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion et Mayotte :

- les prestations « Transfert des Enfants ou des Proches », « Présence hospitalisation » et « Garde des animaux de compagnie » **sont effectuées exclusivement au départ et à destination du département de Domicile.**

- les prestations d'assistance sont accordées sans franchise kilométrique.

Les autres dispositions sont maintenues.

### **4.3 Exclusions territoriales**

Les prestations d'assistance ne s'appliquent pas dans les pays et territoires suivants : Biélorussie, Corée du Nord, Crimée, Républiques Populaires de Donetsk, Louhansk, Kherson et Zaporijjia, Iran, Russie, et Syrie. Sont également exclus les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales françaises à la date de départ. Consultez le site du ministère des affaires étrangères avant votre départ <http://www.diplomatie.gouv.fr> pour connaître la liste de pays exclus.

### **4.4 Sanctions internationales**

EUROP ASSISTANCE ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou la France, ou l'Union Européenne, ou le Royaume-Uni ou les Etats-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale> (en français).



# VOS GARANTIES

## 5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT, MALADIE OU HOSPITALISATION

### 5.1 Assistance en cas de Blessure ou de Maladie à Domicile

#### 5.1.1 Aide à la recherche d'un médecin

En l'absence de votre médecin traitant, nous vous aidons à trouver un médecin en vous communiquant les numéros de téléphone utiles (médecin de garde ou service d'urgence).

**Nous ne pouvons en aucun cas être responsables de l'indisponibilité ou de l'éloignement du médecin susceptible de se déplacer. Le choix du médecin vous appartient ; les honoraires, frais de soins ou de déplacement sont à votre charge (prise en charge totale ou partielle possible par Votre régime obligatoire et contrat Complémentaire Santé Collective).**

#### 5.1.2 Livraison de médicaments

Lorsqu'un médecin vient de vous prescrire en urgence, par ordonnance, des médicaments, si les médicaments sont immédiatement nécessaires, nous allons les chercher dans une officine de pharmacie proche de votre Domicile (ou pharmacie de garde) et nous vous les apportons, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie.

Nous prenons en charge le prix de la course. **Le prix des médicaments reste à votre charge (prise en charge totale ou partielle possible par Votre régime obligatoire et contrat Complémentaire Santé Collective).**

#### 5.1.3 Recherche des coordonnées d'un (e) infirmier/ère

Hors cas d'urgence, si des soins médicaux vous ont été prescrits par un médecin, nous pouvons vous venir en aide, sur simple appel téléphonique.

Nous recherchons et vous communiquons les coordonnées d'un (d'une) ou de plusieurs infirmier/ère (s) proche de votre Domicile, afin qu'il/elle se rende auprès de vous.

**Le choix du professionnel de santé vous appartient ; les honoraires, frais de soins ou de déplacement sont à votre charge (prise en charge totale ou partielle possible par Votre régime obligatoire et contrat Complémentaire Santé Collective).**

#### 5.1.4 Organisation de Services à Domicile

En cas d'Immobilisation à Votre Domicile, sur demande de Votre part, nous pouvons organiser les services suivants :

- Recherche et organisation de services à la personne
- Réservation de transport (taxi, ambulance, VSL)

- Organisation de la livraison de repas à Domicile.

**Les frais de ces prestations restent à la charge de l'Assuré.**

#### 5.1.5 Garde à Domicile des Ascendants dépendants à charge

Si Vous êtes dans l'incapacité de vous occuper de vos Ascendants dépendants à charge, Nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide familiale (travailleuse familiale ou aide-soignante) pour **un maximum de 20 heures** pour assurer leur garde et les travaux ménagers (ménage, repassage, aide aux repas).

Le service est accessible du lundi au vendredi (hors jours fériés) entre 8 h 00 et 19 h 00, à raison de 2 heures minimum par intervention.

### 5.2 Assistance en cas d'Accident ou de Maladie lors d'un Déplacement

#### 5.2.1 Transport - Rapatriement

Si au cours du Déplacement en France, l'Assuré est malade ou blessé et ne peut rentrer par ses moyens ou à la date initialement prévue, nous organisons et prenons en charge les frais réels de transport :

- soit vers le Domicile
- soit vers un service hospitalier approprié proche du Domicile

Si l'hospitalisation n'a pas pu se faire dans un établissement proche du Domicile, Nous organisons et prenons en charge, dès lors que l'état de santé de l'Assuré le permet, le transport de l'hôpital au Domicile.

**Les prestations sont organisées en fonction des seules exigences médicales, sur décision de nos médecins après recueil des informations auprès du médecin local qui Vous a pris en charge à la suite de l'Evènement.**

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

#### IMPORTANT

**La décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.**

**Par ailleurs, dans le cas où Vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, votre refus nous décharge de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.**



# VOS GARANTIES

**Pour les résidents des DROM : retour effectué exclusivement vers le département de Domicile.**

## 5.2.2 Frais de secours sur piste de ski

Nous prenons en charge les frais d'évacuation des pistes de ski, du lieu de l'Accident jusqu'au centre de soins le plus proche, pour un montant **maximum de 460 € TTC**.

**Sont exclus l'organisation des secours et les frais de recherche, ainsi que les frais de secours hors-pistes de ski.**

**Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.**

## 5.2.3 Prolongation de séjour

Si vous êtes immobilisé(e) à la suite à d'une Maladie ou d'un Accident survenu lors de votre Déplacement en France et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Immobilisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement de vous-même et d'un accompagnant, pour un montant de **80 € TTC par personne et par nuit (hors frais de restauration)**, dans la limite de **800 € TTC par personne**.

**Notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que Vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre Déplacement interrompu ou de rentrer à votre Domicile.**

## 5.2.4 Envoi de médicaments à l'Etranger

Si Vous êtes en Déplacement à l'Etranger et que vos médicaments, indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition. **Le coût d'achat des médicaments et les éventuels frais de douane restent à votre charge.**

Ces envois sont soumis aux Conditions Générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux

conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

**Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.**

**Sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits thermosensibles soumis à la chaîne du froid, les médicaments soumis aux restrictions légales du pays de destination, ainsi que dans tous les cas les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.**

## **5.3 Assistance en cas d'Hospitalisation ambulatoire**

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

Si au cours de l'année, vous faites face une **Hospitalisation ambulatoire (de moins de 24h sans nuitée) ayant entraîné une Immobilisation d'au moins 5 jours consécutifs**, Nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes **dans la limite d'une enveloppe de 100€ TTC par période annuelle de garantie et d'une Hospitalisation ambulatoire par année**.

Les services et aides à Domicile peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins, pendant la durée de l'Évènement garanti ouvrant droit à la prestation. Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible. Dès qu'il le souhaite, l'Assuré peut contacter le Service Assistance par téléphone pour connaître le solde encore disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.

**La demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les quinze (15) jours suivant le retour au Domicile.**

**Le montant maximum de cette enveloppe ne saurait donner droit à un paiement en espèces.**

**Le montant non utilisé à la fin de la période annuelle de garantie n'est pas reconductible, hors survenance d'un nouvel événement ouvrant droit à prestation.**

Lorsque l'Assuré est encore couvert au titre des présentes conditions et a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe avant la fin de l'évènement garanti, le Service Assistance peut, à sa demande :

- organiser les services de son choix, parmi les services et aides proposés,



# VOS GARANTIES

• lui communiquer les coordonnées de prestataires spécialisés dans les domaines de services proposés.

Le coût des services alors proposés reste à la charge de l'Assuré.

## 5.3.1.1 Aide à Domicile (aide-ménagère, auxiliaire de vie, travailleuse familiale)

Nous organisons l'intervention d'une aide à Domicile :

- Soit par une aide-ménagère (repassage, ménage, aide à la préparation des repas)
- Soit par une auxiliaire de vie (soins du quotidien hors soins médicaux)
- Soit par une travailleuse familiale (conseils dans le domaine de l'éducation familiale)

Ces prestations peuvent être fournies du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, **minimum de 2h par prestation**.

## 5.3.1.2 Garde à Domicile des Enfants

Si vous ne pouvez Vous occuper de la garde de Vos Enfants, Nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide familiale (travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice) pour venir garder vos Enfants à votre Domicile.

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, **minimum de 2h par intervention**.

La mission consiste à garder l'Enfant au Domicile et préparer les repas. Pendant ses heures de présence, l'aide familiale 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.

## 5.3.1.3 Garde à Domicile de l'Enfant malade ou convalescent

Si Votre Enfant est malade ou convalescent, Nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide familiale (travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice) pour venir garder vos Enfants à votre Domicile.

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, **minimum de 2h par intervention**.

La mission consiste à garder l'Enfant au Domicile et préparer les repas.

## 5.3.1.4 Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants

Si aucun Proche n'est disponible sur place, Nous organisons et prenons en charge l'intervention au domicile du membre de Votre famille dépendant (auxiliaire de vie ou personne de compagnie).

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, **minimum de 2h par intervention**.

## 5.3.1.5 Livraison de repas à Domicile

Nous organisons et prenons en charge la livraison des repas au Domicile de l'Assuré.

Le délai de mise en place est de quatre (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 par pack de 5 ou 7 « déjeuners + dîners ».

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

**Cette prestation est disponible uniquement en France Métropolitaine, hors Corse et DROM.**

Dans les zones non desservies ou lorsque le pack de repas n'est pas adapté, nous organisons l'intervention d'une aide à Domicile pour préparer les repas à Votre Domicile dans les conditions précisées à la prestation « Aide à Domicile ».

## 5.3.2 Enveloppe de transports et autres services

Si au cours de l'année, vous faites face une Hospitalisation ambulatoire (sans nuitée) ayant entraîné une Immobilisation d'au moins 5 jours. Nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes **dans la limite d'une enveloppe de 50€ TCC par période annuelle de garantie et d'une Hospitalisation ambulatoire par année**.

Ces prestations peuvent être demandées au fur et à mesure des besoins, pendant la durée de l'évènement garanti ouvrant droit à la prestation. Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible. Dès qu'il le souhaite, l'Assuré peut contacter le Service Assistance par téléphone pour connaître le solde encore disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.

**Le montant maximum de cette enveloppe ne saurait donner droit à un paiement en espèces.**

**Le montant non utilisé à la fin de la période annuelle de garantie n'est pas reconductible, hors survenance d'un nouvel événement ouvrant droit à prestation.**

Lorsque l'Assuré est encore couvert au titre des présentes conditions et a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe avant la fin de l'évènement garanti, le Service Assistance peut, à sa demande :

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



# VOS GARANTIES

Le coût des services alors proposés reste à la charge de l'Assuré.

## 5.3.2.1 Transport de l'Assuré

Nous organisons et prenons en charge Votre Transport non médicalisé, à la condition qu'il soit justifié par une Hospitalisation ambulatoire (déplacement aller et/ou retour entre le Domicile de l'Assuré et le lieu de l'Hospitalisation).

## 5.3.2.2 Préparation du retour au Domicile

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une aide-ménagère pour effectuer les tâches ménagères (ménage, repassage, préparation de repas), ouvrir les volets, mettre le logement à température et faire des courses.

### Le coût des courses reste à la charge de l'Assuré.

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

Nous pouvons organiser, à votre demande et à votre charge, le Transport du prestataire pour aller chercher les clés.

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 18h, **minimum de 2h par prestation.**

## 5.3.2.3 Transfert d'un Proche

Nous organisons et prenons en charge le Transport aller-retour d'un Proche pour venir s'occuper de l'Assuré et/ou ses Enfants au Domicile de l'Assuré.

## 5.3.2.4 Transfert des Enfants et/ou des Ascendants dépendants au Domicile d'un Proche

Nous organisons et prenons en charge le Transport des Enfants et/ou des Ascendants dépendants à charge au Domicile d'un Proche, ainsi que le Transport aller-retour d'un Proche qui les accompagne.

Si besoin, Nous pouvons missionner un accompagnateur.

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

Si aucun Proche ne peut accompagner le(s) Enfant(s) à l'école et/ou aux activités extra-scolaires, Nous organisons et prenons en charge le Transport des Enfants en taxi aller-retour depuis leur Domicile. Le(s) Enfant(s) sera (seront) obligatoirement accompagné(s) d'un adulte désigné par l'Assuré.

## 5.3.2.6 Fermeture du Domicile quitté en urgence

Si Vous êtes hospitalisé et que vous avez dû quitter votre Domicile précipitamment, Nous organisons et prenons en charge la venue d'une aide-ménagère afin de fermer le Domicile quitté en urgence (fermeture des accès du Domicile - volets, fenêtres, portes, etc., éteindre les lumières, les appareils électriques en fonctionnement, trier les denrées périssables, étendre le linge resté dans la machine à laver).

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

Nous pouvons organiser, à votre demande et à votre charge, le Transport du prestataire pour aller chercher les clés.

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 18h, **minimum de 2h par intervention.**

## 5.3.2.7 Assistance aux Animaux de compagnie (chien ou chat)

Nous organisons et prenons en charge le Transport aller-retour d'un Proche afin de récupérer l'Animal au Domicile de l'Assuré.

Si aucun Proche n'est en mesure de s'occuper des Animaux de compagnie, Nous organisons et prenons en charge la garde de l'Animal par un prestataire, frais de nourriture compris.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde.

### Sont exclus :

- **Les chiens de catégories 1 et 2 (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime) ;**
- **Les frais de cage.**

## 5.3.2.8 Livraison de courses au Domicile

Nous organisons et prenons en charge la livraison de courses à Votre Domicile.

Le prestataire se rend à votre Domicile et prend possession de la liste de courses. Il fait les courses dans un lieu d'achat choisi dans un rayon de 15 kilomètres et livre ou fait livrer les courses à Votre Domicile.

### Le coût des courses reste à la charge de l'Assuré.



# VOS GARANTIES

## 5.4 Assistance en cas d'Hospitalisation de plus de 24 heures avec nuitée(s) (hors Déplacement)

Si votre état de santé nécessite une Hospitalisation de plus de 24 heures (avec une nuitée minimum) et entraîne une Immobilisation d'au moins 5 jours consécutifs, Nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes :

### 5.4.1 Transfert à l'hôpital et retour au Domicile

Nous organisons et prenons en charge, sur prescription médicale, votre transport par ambulance de votre Domicile vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital de votre choix situé dans un rayon de 50 km maximum.

À l'issue de l'hospitalisation, si vous n'êtes pas en état de vous déplacer dans des conditions normales, Nous organisons et prenons en charge votre transport retour de l'hôpital à votre Domicile (dans un rayon de 50 km du Domicile).

**La prise en charge financière du déplacement se fera en complément des remboursements éventuels que l'Assuré aura obtenus auprès des régimes obligatoires et complémentaires.**

### 5.4.2 Aide-ménagère

Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile (repassage, ménage, préparation des repas, etc.).

**Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère jusqu'à concurrence de 9 heures de travail, pouvant être réparties sur 4 semaines (minimum de 2 heures par intervention).** Cette prestation peut être fournie du lundi au vendredi (hors jours fériés) entre 8h et 19h.

**La demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les quinze (15) jours suivant le retour au Domicile.**

### 5.4.3 Assistance aux Enfants et aux petits enfants de moins de 15 ans

Les prestations suivantes sont proposées pendant l'Hospitalisation ou à la suite immédiate de l'Hospitalisation.

#### 5.4.3.1 Garde des Enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans au Domicile

Nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide familiale (travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-soignante) pour venir garder vos Enfants, ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans, à votre Domicile, pour une durée maximum de 24 heures par Hospitalisation. Chaque prestation dure au minimum 4 heures et peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) entre 8h et 19h.

Sa mission consiste à garder l'Enfant au Domicile et préparer les repas.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la prestation « Accompagnement des Enfants chez un Proche ou présence d'un Proche au Domicile ».**

#### 5.4.3.2 Conduite des Enfants à l'école

Si aucun Proche n'est disponible, nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide familiale pour accompagner les enfants à la crèche ou à l'école et retourner les chercher.

Cette prestation est proposée du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, **pendant 5 jours consécutifs et dure au minimum 2 heures par jour.**

#### 5.4.3.3 Conduite en taxi des Enfants à leurs activités extra-scolaires

Nous organisons et prenons en charge les frais de taxi pour un montant forfaitaire de **77 € TTC par hospitalisation**, pour accompagner les Enfants à leurs activités extra-scolaires (musique, sport...).

La garde d'Enfants ou tout autre adulte désigné par les parents, accompagnera l'Enfant dans le cadre de ses heures de garde.

#### 5.4.3.4 Accompagnement des Enfants chez un Proche ou présence d'un Proche au Domicile

Nous organisons et prenons en charge :

- L'accompagnement des Enfants chez un Proche : voyage aller-retour en train 1re classe ou avion classe économique, depuis son Domicile, d'une personne désignée par Vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à Votre Domicile, vos Enfants lorsqu'ils sont à votre charge et les conduire au Domicile d'un Proche.

(Prise en charge du voyage aller-retour des Enfants ainsi que celui d'un accompagnant)

**OU**

- La présence d'un Proche au Domicile : voyage aller-retour en train 1re classe ou avion classe économique, depuis son Domicile, d'une personne désignée par Vos soins, afin qu'elle vienne à Votre Domicile pour effectuer la garde des Enfants.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Garde des Enfants au Domicile ».**

### 5.4.4 Garde à Domicile des Ascendants dépendants à charge

Nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide familiale (travailleuse familiale ou aide-soignante) **pour un maximum de 5 jours** pour venir aider votre Ascendant dans les actes de vie quotidienne.



# VOS GARANTIES

Le service est accessible du lundi au samedi (hors jours fériés) entre 8h et 19h, **à raison de 2 heures minimum par intervention.**

## 5.4.5 Présence d'un Proche à votre chevet

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1re classe ou avion classe économique d'un Proche désigné par Vos soins depuis son Domicile afin qu'il se rende à Votre chevet.

Dans le cas où cette personne ne peut être hébergée à Votre Domicile, nous organisons et prenons en charge ses frais **d'hôtel jusqu'à 80 € TTC par nuit avec un maximum de 2 nuits (frais de restauration exclus).**

## 5.4.6 Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)

Nous organisons et prenons en charge :

- La garde en pension complète de vos animaux de compagnie chez un professionnel, jusqu'à concurrence de **230 € TTC maximum** par période d'Hospitalisation

OU

- Leur transport chez un Proche dans un rayon maximum de 100kms de votre Domicile.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

Sont exclus :

- **Les chiens de catégories 1 et 2 (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime) ;**
- **Les frais de cage.**

## 5.4.7 Aide dans la vie quotidienne – Garde des Enfants habituellement gardés par un ascendant

Nous organisons et prenons en charge une garde des Enfants de l'Assuré en cas d'Hospitalisation d'au moins 24h de l'ascendant habituellement chargé de leur garde, et si aucun Proche ne peut s'occuper d'eux.

Chaque prestation dure **au minimum 2 heures par jour** et peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h et 19h, **à concurrence de 5 jours maximum.**

## **6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS D'AFFECTION DE LONGUE DUREE**

### **6.1 Assistance en cas d'Affection de longue durée**

**La prise en charge des prestations d'assistance en cas d'Affection de longue durée est limitée à une fois par Assuré et par période annuelle de garantie.**

#### 6.1.1 Evaluation des besoins et recommandations

Sur simple appel téléphonique, Nous analysons Votre situation médico-sociale et socio-économique et évaluons avec Vous vos besoins. Nous pouvons ainsi Vous proposer les solutions d'aide et de services adaptées ainsi que les moyens de les mettre en œuvre et de les financer soit au titre de l'enveloppe de services (aide à Domicile, transport et autres services) proposée, soit en mobilisant d'autres sources de financement.

Vous restez seul juge des prestations que Vous souhaitez utiliser.

**Nous ne pourrons être tenus responsables dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des recommandations faites.**

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

**Si au cours de l'année, vous faites face à l'un des Événements suivants en lien avec votre Affection de longue durée :**

- **Immobilisation d'au moins 5 jours à Domicile ;**
- **Ou Hospitalisation de plus de 24 heures (avec une nuitée minimum) ayant entraînée une Immobilisation d'au moins 5 jours consécutifs.**

Nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes dans la limite d'une enveloppe forfaitaire de **1500€ TTC** par Assuré éligible et par période annuelle de garantie.

Le délai pour la mise en place des prestations est d'une demi-journée ouverte à compter de la demande. Les services et aides à Domicile peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins, pendant la durée de l'Évènement garanti ouvrant droit à la prestation. Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible. Dès qu'il le souhaite, l'Assuré peut contacter le Service Assistance par téléphone pour connaître le solde encore disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.

**Le montant maximum de cette enveloppe ne saurait donner droit à un paiement en espèces.**

**Le montant non utilisé à la fin de la période annuelle de garantie n'est pas reconductible, hors survenance d'un nouvel Événement ouvrant droit à prestation.**



# VOS GARANTIES

Lorsque l'Assuré est encore couvert au titre des présentes conditions et a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe avant la fin de l'évènement garanti, le Service Assistance peut, à sa demande :

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

**Le coût des services alors proposés reste à la charge de l'Assuré.**

## 6.1.2.1 Aide-ménagère

Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers du quotidien à votre Domicile (repassage, ménage, préparation des repas).

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère **jusqu'à concurrence de 9 heures de travail par année d'assurance, pouvant être réparties sur 4 semaines (minimum de 2 heures par intervention)**. Cette prestation peut être fournie du lundi au vendredi (hors jours fériés) entre 8h et 19h.

**Dans le cas d'une hospitalisation donnant droit à la prestation (Hospitalisation de plus de 24 heures en lien avec votre Affection de longue et ayant entraînée une immobilisation d'au moins 5 jours), la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 15 jours suivant le retour au Domicile.**

## 6.1.2.1 Autres Aide à Domicile (auxiliaire de vie et travailleuse familiale)

Nous organisons également l'intervention d'une aide à Domicile :

- Soit par une auxiliaire de vie (soins du quotidien hors soins médicaux)
- Soit par une travailleuse familiale (conseils dans le domaine de l'éducation familiale)

Ces prestations peuvent être fournies du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, **minimum de 2h par prestation**.

## 6.1.2.2 Garde à Domicile des Enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans

Si vous ne pouvez-vous occuper de la garde de Vos Enfants, ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans, Nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide familiale (travailleur familiale, auxiliaire puéricultrice) pour venir garder vos Enfants ou petits-enfants à votre Domicile.

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, **minimum de 2h par intervention**.

Sa mission consiste à garder l'Enfant, ou le petit-enfant de moins de 15 ans, au Domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'Enfant. Pendant ses heures de présence, l'aide familiale 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.

## 6.1.2.3 Garde à Domicile de l'Enfant malade ou convalescent

Si Votre Enfant est malade ou convalescent, Nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide familiale (travailleur familiale, auxiliaire puéricultrice) pour venir garder vos Enfants à votre Domicile.

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, **minimum de 2h par intervention**.

Sa mission consiste à garder l'Enfant au Domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'Enfant.

## 6.1.2.4 Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants

Si aucun Proche n'est disponible sur place, Nous organisons et prenons en charge l'intervention au domicile du membre de Votre famille dépendant (auxiliaire de vie ou personne de compagnie).

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h, **minimum de 2h par intervention**.

## 6.1.2.5 Livraison de repas à Domicile

Nous organisons et prenons en charge la livraison des repas au Domicile de l'Assuré.

Le délai de mise en place est 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 par pack de 5 ou 7 « déjeuners + dîners ».

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

**Cette prestation est disponible uniquement en France Métropolitaine, hors Corse et DROM.**

Dans les zones non desservies ou lorsque le pack de repas n'est pas adapté, nous organisons l'intervention d'une aide à Domicile pour préparer les repas à Votre Domicile dans les conditions précisées à la prestation « Aide à Domicile ».

## 6.1.3 Enveloppe de transports et autres services

Si au cours de l'année, vous faites face à l'un des événements suivants **en lien avec votre Affection de longue durée** :



# VOS GARANTIES

- **Immobilisation d'au moins 5 jours à Domicile**
- **Ou Hospitalisation de plus de 24 heures (avec nuitée(s)) ayant entraînée une immobilisation d'au moins 5 jours**

Nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes dans la limite d'une enveloppe forfaitaire de **1500€ TTC** par Assuré éligible et par période annuelle de garantie (à savoir, période de douze mois consécutifs).

Ces prestations peuvent être demandées au fur et à mesure des besoins, pendant la durée de l'Évènement garanti ouvrant droit à la prestation. Le coût de chaque service utilisé vient en déduction du montant de l'enveloppe disponible. Dès qu'il le souhaite, l'Assuré peut contacter le Service Assistance par téléphone pour connaître le solde encore disponible et obtenir des conseils sur son utilisation.

**Le montant maximum de cette enveloppe ne saurait donner droit à un paiement en espèces.**

**Le montant non utilisé à la fin de la période annuelle de garantie n'est pas reconductible, hors survenance d'un nouvel Évènement ouvrant droit à prestation.**

Lorsque l'Assuré est encore couvert au titre des présentes conditions et a utilisé la totalité du montant de l'enveloppe avant la fin de l'Évènement garanti, le Service Assistance peut, à sa demande :

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

**Le coût des services alors proposés reste à la charge de l'Assuré.**

## 6.1.3.1 Transport de l'Assuré en cas d'Hospitalisation

Nous organisons et prenons en charge Votre transport non médicalisé.

## 6.1.3.2 Préparation du retour au Domicile

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une aide-ménagère pour effectuer les tâches ménagères, ouvrir les volets, mettre le logement à température et faire des courses.

**Le coût des courses reste à la charge de l'Assuré.**

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

Nous pouvons organiser, à la demande de l'Assuré, et à sa charge, le Transport du prestataire pour aller chercher les clés. **Dans ce cas, le coût de cette intervention est à la charge de l'Assuré.**

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 18h, **minimum de 2h par prestation.**

## 6.1.3.3 Transfert d'un Proche

Nous organisons et prenons en charge le Transport aller-retour d'un Proche pour venir s'occuper de l'Assuré et/ou ses Enfants au Domicile de l'Assuré.

## 6.1.3.4 Transfert des Enfants et/ou des membres de la famille dépendants au Domicile d'un Proche

Nous organisons et prenons en charge le Transport des Enfants et/ou des ascendants dépendants à charge au Domicile d'un Proche, ainsi que le Transport aller-retour d'un Proche qui les accompagne.

Si besoin, Nous pouvons missionner un accompagnateur.

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

Si aucun Proche ne peut accompagner le(s) Enfant(s) à l'école et/ou aux activités extra-scolaires, Nous organisons et prenons en charge le Transport des Enfants en taxi aller-retour depuis leur Domicile. Le(s) Enfant(s) sera (seront) obligatoirement accompagné(s) d'un adulte désigné par l'Assuré.

## 6.1.3.6 Fermeture du Domicile quitté en urgence

Si Vous êtes hospitalisé et que vous avez dû quitter votre Domicile précipitamment, Nous organisons et prenons en charge la venue d'une aide-ménagère afin de fermer le Domicile quitté en urgence (fermeture des accès du Domicile - volets, fenêtres, portes, etc., éteindre les lumières, les appareils électriques en fonctionnement, trier les denrées périssables, étendre le linge resté dans la machine à laver).

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

Nous pouvons organiser, à la demande de l'Assuré, et à sa charge, le Transport du prestataire pour aller chercher les clés. **Dans ce cas, le coût de cette intervention est à la charge de l'Assuré.**

Cette prestation peut être fournie du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 18h, **minimum de 2h par intervention.**

## 6.1.3.7 Assistance aux Animaux de compagnie (chien ou chat)

Nous organisons et prenons en charge le Transport aller-retour d'un Proche afin de récupérer l'Animal au Domicile de l'Assuré.



# VOS GARANTIES

Si aucun Proche n'est en mesure de s'occuper des Animaux de compagnie, Nous organisons et prenons en charge la garde de l'Animal par un prestataire, frais de nourriture compris.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde.

**Sont exclus :**

- **Les chiens de catégories 1 et 2 (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime) ;**
- **Les frais de cage.**

## 6.1.3.8 Livraison de courses au Domicile

Nous organisons et prenons en charge la livraison de courses à Votre Domicile.

Le prestataire se rend à votre Domicile et prend possession de la liste de courses. Il fait les courses dans un lieu d'achat choisi dans un rayon de 15 kilomètres et livre ou fait livrer les courses à Votre Domicile.

**Le coût des courses reste à la charge de l'Assuré.**

## 6.1.4 Livraison de médicaments

Lorsqu'un médecin vient de vous prescrire en urgence, par ordonnance, des médicaments, si les médicaments sont immédiatement nécessaires, nous allons les chercher dans une officine de pharmacie proche de votre Domicile (ou pharmacie de garde) et nous vous les apportons, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie.

Nous prenons en charge le prix de la course dans la limite de **100 € TTC**. **Le prix des médicaments reste à votre charge. Les médicaments doivent avoir été prescrits au maximum 24 heures avant la demande d'assistance.**

## 6.1.5 Livraison et installation du matériel médical

Lorsque votre médecin traitant vous prescrit du matériel médical, Nous organisons la livraison et l'installation de ce matériel.

Nous prenons en charge ces frais de livraison et installation pour un montant maximum de **100€ TTC**.

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

**Le coût d'achat ou de la location du matériel médical reste à la charge de l'Assuré.**

## 6.1.6 Assistance aux devoirs

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un prestataire enseignant pour aider Votre Enfant à faire ses devoirs.

L'assistance aux devoirs est proposée pour l'enseignement primaire et secondaire, via une classe virtuelle sur internet ou par téléphone et/ou par échange de messages électroniques.

**Nous prenons en charge jusqu'à 80 appels maximum.**

### 6.1.7 Accompagnement psychologique

Nous organisons et prenons en charge un accompagnement psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Une première évaluation par un psychologue clinicien est rendue par téléphone au cours de 3 entretiens maximum. Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue et ne s'autorisent en aucun cas à débuter une psychothérapie par téléphone.

A l'issue de cette évaluation, si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue clinicien Vous oriente pour des consultations en face à face ou par téléphone, près de Votre Domicile, avec un psychologue diplômé d'état. Le choix du praticien Vous appartient.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de ces consultations dans les conditions et limites suivantes :

- **3 (trois) entretiens par téléphone ;**
- **et/ou remboursement de 12 (douze) séances maximums de consultation en cabinet (80€ maximum par consultation).**

## 6.2 Complément pour un Enfant atteint d'une Affection de longue durée : Aide pédagogique de l'Enfant

Si l'Assuré atteint d'une Affection de longue durée est un Enfant et que cette Affection entraîne une absence scolaire, Nous organisons et prenons en charge l'intervention au Domicile d'un prestataire pour assurer une aide pédagogique à l'Enfant.

L'aide pédagogique est proposée pour l'enseignement primaire et secondaire.

Elle est dispensée pendant les jours normalement scolarisés, sauf le samedi, **par tranches de 3 heures de cours au minimum** dans la journée par matière ou par répétiteur scolaire, **maximum 15 heures par semaine**.

Elle cesse dès que l'Enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire en cours.

Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'Hospitalisation de l'Enfant du fait de son Affection de longue durée.



# VOS GARANTIES

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 2 (deux) jours ouvrés minimum à compter de la demande.

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

### 6.3.1 Service d'informations juridiques, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle

Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter les démarches de l'Assuré atteint d'une affection longue durée dans le domaine professionnel.

**Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.**

Selon les cas, Nous orienterons l'Assuré vers les organismes ou les professionnels susceptibles de lui répondre.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par l'Assuré des informations communiquées.

Les thèmes suivants peuvent être adressés pour l'Assuré :

- Démarches à entreprendre en cas de chômage
- Informations sur le marché du travail, les différents secteurs d'activités
- Informations sur le droit du travail, les dispositifs de formations
- Les organismes et adresses utiles à la recherche d'emploi
- Les aides financières possibles selon les besoins et la situation de l'Assuré

### 6.3.2 Entretien d'orientation

Le service, réalisé par nos conseillères sociales, a pour objectif de vous aider à choisir la prise en charge la mieux adaptée à votre situation et à préparer la mise en place de la prestation :

- Aide au retour à l'emploi

OU

- Accompagnement à la création ou reprise d'entreprise ou à la reconversion professionnelle

### 6.3.3 Aide au retour à l'emploi

Afin de permettre à l'Assuré de reprendre une activité professionnelle, Nous l'accompagnons dans sa démarche de recherche d'emploi.

Sur simple appel de la part de l'Assuré, un rendez-vous est fixé avec un consultant en ressources humaines, spécialisé dans l'accompagnement individuel. L'objectif est de bâtir un plan d'actions qui

sera construit par l'Assuré au cours de trois (3) entretiens téléphoniques avec un consultant spécialisé. Le service se déroule en 3 étapes sans que la durée de la garantie excède douze (12) mois à compter de la demande initiale.

• 1er entretien téléphonique avec un consultant : Bilan de carrière, analyse du parcours professionnel et projet professionnel (aptitudes, situation et aspirations).

• 2e entretien téléphonique avec un consultant : Outils et techniques de recherche d'emploi, conseils sur la rédaction du CV, lettre de motivation, informations sur les formations possibles.

• 3e entretien téléphonique avec un consultant : Prospection et suivi des entretiens professionnels, bilan des entretiens effectués, conseils pour la poursuite des entretiens.

La présente prestation consiste en un accompagnement, un soutien, une orientation mais ne garantit pas à l'Assuré le retour à l'emploi. Cette assistance ne se substitue pas aux prestations des organismes, institutions, administrations et associations publics, paritaires ou privés.

**En aucun cas, elle n'intègre une démarche d'accompagnement administrative pour aider l'Assuré à faire valoir ses droits auprès d'organismes de toute nature.**

**En outre, Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte, par l'Assuré, du ou des renseignement(s) communiqué(s).**

**Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire.**

**Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.**

Selon les cas, et pour compléter l'information donnée, EUROP ASSISTANCE pourra orienter l'Assuré vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Accompagnement à la création ou reprise d'entreprise ou à la reconversion professionnelle ».**

## 6.4 Accompagnement à la création ou reprise d'entreprise ou à la reconversion professionnelle

Nous accompagnons l'Assuré dans sa démarche de reprise ou de création d'entreprise.

Sur appel de la part de l'Assuré, un rendez-vous fixé avec un consultant spécialisé pour accompagner l'Assuré dans les démarches à réaliser et les différents aspects d'un projet de création ou de reprise



# VOS GARANTIES

d'entreprise et lui proposer un accompagnement, **maximum de 10 heures d'entretiens à distance** auprès d'un consultant spécialisé.

**En aucun cas, Nous ne pouvons Nous substituer à l'Assuré pour créer ou reprendre une entreprise.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Aide au retour à l'emploi ».**

## 6.5 Entretiens de suivi

Si l'Assuré a un besoin de suivi dans son projet de retour à l'emploi ou de reprise ou de création d'entreprise, Nous organisons des entretiens de suivi permettant d'évaluer l'évolution du projet et d'apporter tout complément d'information.

**Les entretiens de suivi sont accessibles dans les 12 mois qui suivent la réalisation des prestations « Aide au retour à l'emploi » ou « Accompagnement à la création ou reprise d'entreprise ou à la reconversion professionnelle ».**

## 7. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX ASSURES AIDANTS

Les prestations suivantes sont proposées aux Assurés en situation d'aidant, c'est-à-dire venant en aide à un membre de leur famille en perte d'autonomie ou handicapé pour les activités de la vie quotidienne. L'aide fournie peut être permanente ou non, être assurée au Domicile de l'Assuré ou au Domicile du membre de la famille. Cette aide est fournie à titre non rémunéré.

Les membres de la famille aidés peuvent être :

- le Conjoint de l'Assuré ;
- l'Enfant de l'Assuré ;
- les parents, beaux-parents ou grands-parents de l'Assuré.

### 7.1 Bilan aidant

Sur simple appel téléphonique de l'Assuré, nos conseillères sociales réaliseront, par téléphone, un bilan complet de sa situation et de son environnement.

Nos conseillères sociales proposeront une analyse des réponses et la remise d'une restitution écrite en vue d'éclairer l'Assuré sur sa situation d'aidant.

Cette restitution comportera également un plan d'action relatif aux services d'aide à domicile pouvant être mis en œuvre au domicile de son proche aidé. L'Assuré pourra, alors, être mis en relation avec des prestataires de proximité.

Il pourra à tout moment appeler nos conseillères sociales pour obtenir une information supplémentaire sur le bilan ou sur le plan d'actions.

Les éléments découlant de ce bilan constituent des recommandations dont la mise en œuvre relève de la volonté de l'Assuré. Elles ne constituent en aucun cas une contrainte ou une obligation.

Nous recommandons vivement à l'Assuré de considérer ce bilan comme un outil de compréhension et de le partager avec son proche aidé et les équipes médicales et paramédicales impliquées dans son suivi.

### 7.2 Prévention aidant

#### 7.2.1 Conseil social aidant

Notre service accompagnement social a pour vocation d'apporter, par téléphone, une assistance technique à l'Assuré s'il rencontre des difficultés d'ordre familial, professionnel, administratif ou budgétaire.

Sur appel téléphonique de l'Assuré, le rôle de nos assistantes sociales est de :

- écouter,
- analyser la demande,
- informer, orienter,
- conseiller, faciliter les démarches administratives,
- aider à la résolution des difficultés exposées.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais.

Selon les cas, nous vous orienterons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de vous répondre.

Nos assistantes sociales peuvent notamment Vous accompagner dans Vos démarches administratives et sociales relatives au statut d'aidant. A ce titre, elles :

- interviennent en soutien et suivi de la personne aidée
- coordonnent et mettent en œuvre les prestations sociales entre les personnes et les organismes sollicités. Cette coordination peut s'inscrire dans la durée (moyen, long terme) si elle concerne des situations sociales complexes.
- accompagnent dans la constitution des dossiers administratifs.

#### 7.2.2 Programme de prévention santé

Le rôle d'aidant pouvant avoir des impacts forts sur la santé, Nous pouvons accompagner l'Assuré dans un programme de prévention santé sur les thématiques suivantes :



# VOS GARANTIES

- Gestion du stress, de la qualité du sommeil ;
- Conseils en nutrition ;
- Conseils pour le maintien d'une activité physique adaptée.

Ce programme est réalisé par téléphone au cours de **5 entretiens sur une durée de 12 semaines** :

- Bilan initial : le professionnel de santé effectue avec Vous un bilan de votre situation, de votre problématique, de vos besoins et de votre motivation afin de déterminer avec Vous un premier objectif. A l'issue de cet entretien, le professionnel de santé fixe avec Vous le prochain rendez-vous.
- 3 entretiens de suivi : sur rendez-vous, le professionnel de santé vous appelle pour faire avec Vous le bilan des semaines écoulées depuis le précédent entretien. Il Vous aide à identifier les premiers bénéfices ressentis, les difficultés que Vous pouvez rencontrer. Il définit avec Vous l'objectif à atteindre pour le rendez-Vous suivant. A l'issue de chaque entretien, le professionnel de santé fixe avec Vous le prochain rendez-vous.

- Entretien de bilan : le professionnel de santé fait avec Vous le point sur l'atteinte de vos objectifs, votre ressenti et votre évolution et Vous indique comment ancrer le changement dans votre quotidien. Il Vous conseille et Vous oriente pour ancrer les bonnes pratiques.

## 7.2.3 Soutien psychologique

Lorsque l'Assuré est confronté à une situation difficile dans son rôle d'aidant, qui l'affecte psychologiquement et qu'il souhaite être accompagné pour mieux la surmonter, nous mettons à sa disposition un service Ecoute et Accueil Psychologique lui permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

L'entretien téléphonique, mené par un professionnel qui gardera une écoute neutre et attentive, permettra à l'Assuré de se confier et de clarifier la situation à laquelle il est confronté à la suite de cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autoriseront en aucun cas à débuter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge **d'un entretien téléphonique par année d'assurance**.

## 7.2.4 Formation de l'Assuré aidant

A la demande de l'Assuré, nous organisons et prenons en charge l'intervention d'une infirmière ou d'une auxiliaire de vie à hauteur de **2 heures par année d'assurance**, au Domicile de l'Assuré ou du membre de sa famille aidé.

Son intervention consistera à donner des informations et une démonstration des gestes appropriés pour sécuriser sa capacité à prendre en charge le membre de sa famille aidé dans les actes de la vie courante.

## **7.3 Services d'assistance en cas d'Événement garanti**

### 7.3.1 En cas d'Hospitalisation de l'Assuré

Si Vous faites face à l'un des événements suivants et que Vous êtes dans l'incapacité de Vous occuper du membre de Votre famille aidé :

- Immobilisation d'au moins 5 jours à Domicile
- Ou Hospitalisation imprévue de plus de 24 heures
- Ou Hospitalisation prévue de plus de 5 jours

Nous organisons et prenons en charge la présence d'une aide-ménagère ou d'une aide familiale (travailleuse familiale ou aide-soignante), pour prendre Votre relais, **à hauteur de 20 heures maximum**, auprès du membre de Votre famille aidé.

Le service est accessible du lundi au vendredi (hors jours fériés) entre 8 h 00 et 19 h 00, à raison de **2 heures minimum par intervention**.

**La demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 15 jours suivant le retour au Domicile.**

### 7.3.2 En cas de besoin de répit de l'Assuré Aidant

En cas de besoin de répit, lorsque Vous êtes Aidant d'un membre de votre famille, sur simple demande, Nous recherchons les coordonnées d'établissements médicalisés en capacité d'accueillir le membre de votre famille aidé dans le cadre d'un séjour de courte durée.

Nous pouvons Vous mettre en relation avec des établissements pouvant l'accueillir.

Dans tous les cas, le choix de l'établissement médicalisé Vous revient, ou au membre de Votre famille aidé.

Nous pouvons également organiser son transfert depuis son domicile jusqu'au centre médicalisé de son choix, dans le cadre de son admission.

**Les frais de séjour et/ou de transfert restent à la charge de l'Assuré ou du membre de sa famille aidé.**

### 7.3.3 Soutien psychologique en cas de décès du membre de la famille aidé

A la suite du décès d'un membre de Votre famille aidé, dans les 3 mois qui suivent les obsèques, Nous mettons à Votre disposition un service Ecoute et Accueil Psychologique rendu par téléphone par des psychologues cliniciens.



# VOS GARANTIES

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettra(ont) de Vous confier et de clarifier la situation à laquelle Vous êtes confronté à la suite de cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue et ne s'autoriseront en aucun cas à débuter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de **5 entretiens téléphoniques**.

## 8. TELECONSULTATION ET TELESOIN

### 8.1 Généralités

Le service de téléconsultation et de télésoin (ci-après le « **Service de Téléconsultation** ») est une garantie d'assistance qui permet à l'Assuré de bénéficier de consultations médicales à distance, réalisées par des médecins généralistes, ou des sages-femmes ou des dermatologues, d'un télésoin réalisé par des infirmiers, d'un service de deuxième avis médical délivré par des médecins spécialistes, ou d'un échange avec des psychologues (ces professionnels étant désignés indifféremment ci-après, et dans les limites de leurs compétences respectives « **Professionnels de Santé** »).

Il permet en outre à l'Assuré de bénéficier de conseils à distance, en matière de santé et de prévention, réalisés par des infirmiers diplômés d'Etat.

Le Service de Téléconsultation ci-après décrit est disponible 24h/24 et 7j/7, par téléphone au 09 69 39 12 50 (coût d'appel vers un fixe) ou depuis le portail web accessible via l'application CA Ma Santé (ci-après « l'Application »).

- **Le Service de Téléconsultation ne constitue pas un service d'urgence. En cas d'urgence, l'Assuré doit contacter les services de secours compétents.**
- **Le Service de Téléconsultation n'a pas pour objet de remplacer une prise en charge globale et le suivi de l'Assuré par son médecin traitant.**

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant de l'Assuré, le Service de Téléconsultation peut être réalisé en direct ou sur rendez-vous (obligatoirement sur rendez-vous pour les consultations de pédiatrie auprès de médecins généralistes ou auprès des médecins dermatologues), par téléphone ou visioconférence, au choix de l'Assuré.

### 8.2 Mentions légales

La société **EUROP ASSISTANCE**, société anonyme au capital de 61 712 744 €, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, sise 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris.

Ci-après désignée « Assureur » ou « Europ Assistance ».

### 8.3 Objet de la garantie

Le Service de Téléconsultation comprend un service de télémédecine au sens des dispositions de l'article L.6316-1 du Code de la santé publique, et un service de télésoin au sens des dispositions de l'article L.6316-2 du Code de la santé publique, qui s'inscrivent dans le respect du parcours de soins et de la législation locale en vigueur.

Ce Service de Téléconsultation est disponible en cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant de l'Assuré. **Le Service de Téléconsultation ne peut en aucun cas remplacer une prise en charge médicale globale, continue et personnalisée auprès du médecin traitant de l'Assuré, ou de tout médecin désigné par l'Assuré.**

Toutes les informations médicales échangées avec les Professionnels de Santé et les autres professionnels dans le cadre du Service de Téléconsultation sont strictement confidentielles et sont soumises au secret médical. En particulier, aucune donnée personnelle ou médicale n'est transmise à l'Assureur.

Les Professionnels de Santé et les autres professionnels intervenant dans le cadre du Service de Téléconsultation sont soumis, le cas échéant, au respect de l'intégralité des règles déontologiques présidant à l'exercice de leur profession telles qu'elles sont définies dans le Code de déontologie qui leur est applicable et interprétées par le Conseil National de l'ordre professionnel dont ils relèvent.

Ce Service de Téléconsultation comprend :

- L'accès à un infirmier ayant pour mission d'orienter l'Assuré vers des professionnels compétents pour échanger et les assister dans l'accès aux soins prioritairement dans le respect de leur parcours de soins ;
- La délivrance d'une information santé / prévention personnalisée sans visée diagnostic, réalisée par un infirmier ;
- L'échange par téléphone ou visioconférence avec un psychologue afin de bénéficier d'une écoute et de conseils ;



# VOS GARANTIES

- Le télésoin par téléphone ou visioconférence avec un infirmier et l'envoi sécurisé du compte-rendu de l'acte de télésoin ainsi que de la prescription (uniquement par la sage-femme), le cas échéant ;
- La téléconsultation par téléphone, visioconférence ou messagerie sécurisée avec un médecin généraliste, ou une sage-femme ou un dermatologue et l'envoi sécurisé du compte-rendu de l'acte de téléconsultation ainsi que de la prescription, le cas échéant ;
- Le renseignement d'un dossier médical ;
- Le renseignement d'un questionnaire médical spécifique ;
- La délivrance d'une ordonnance de prescription uniquement par le médecin généraliste (dont les consultations en pédiatrie), le dermatologue et la sage-femme, le cas échéant ;
- L'envoi sécurisé du compte-rendu de la téléconsultation au médecin traitant de l'Assuré, sous réserve de son consentement à ce titre, ou sa mise à disposition sur un espace patient en ligne personnel et sécurisé du médecin traitant ;
- L'envoi sécurisé de la prescription à la pharmacie sélectionnée par l'Assuré, sous réserve de la demande expresse de l'Assuré à ce titre ;
- L'accès, via l'Application, au compte rendu ou à la prescription, le cas échéant.

Les Conditions Générales du Service de Téléconsultation et la notice d'information et de consentement de l'Assuré, ainsi que la politique de protection des données à caractère personnel sont disponibles sur le portail web dédié, accessible depuis l'Application. Leur acceptation en ligne dans le respect d'une convention de preuve définie par les Conditions Générales d'Utilisation est une condition d'accès au Service de Téléconsultation.

L'Assuré est informé qu'un hébergeur agréé de données de santé assure un hébergement sécurisé de ses données de santé collectées et traitées dans le cadre du Service de Téléconsultation, conformément aux dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique. A ce titre, l'Assuré bénéficie d'un droit d'opposition à l'hébergement des données à caractère personnel le concernant auprès d'un hébergeur tiers.

## 8.4 Limites de la garantie :

**Ni l'Assureur ni les Professionnels de santé ne sauraient être tenus responsables des interruptions de service et/ou dommages résultant de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques ; de**

**modifications de la situation de l'Assuré et notamment de son état de santé qui ne lui auraient pas été signifiées lors de la téléconsultation ; d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.**

**La téléconsultation ou le télésoin peut être refusé(e) par le Professionnel de santé si celui-ci estime, en application de ses obligations professionnelles et déontologiques, que l'assuré n'est pas en mesure d'échanger dans le cadre d'une téléconsultation ou du télésoin, ou qu'un examen clinique avec présence physique de l'Assuré ou que des examens complémentaires sont nécessaires. Dans ce cas, il dirige l'Assuré vers son médecin traitant ou un établissement de soins proche de son lieu de séjour/domicile et adapte à sa situation. L'Assuré reconnaît et accepte que, dans de telles situations, le professionnel de santé l'informe et lui expose les motifs de l'impossibilité de bénéficier des prestations au titre du service de téléconsultation.**

## 8.5 Exclusions spécifiques du Service de Téléconsultation

**Outre les exclusions générales listées à l'article 9.1 ci-après, nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus du service de téléconsultation :**

- la médecine d'urgence et les situations d'urgence nécessitant la saisine des services d'urgence ;
- les consultations médicales qui nécessitent la présence physique de l'Assuré ;
- les demandes relatives au suivi d'une maladie chronique connue de l'Assuré ;
- les demandes de second avis médical ;
- les demandes relatives à des nourrissons de moins de 12 mois ;
- les demandes présentant un caractère manifestement abusif, fantaisiste ou frauduleux.
- l'utilisation par l'Assuré du service de téléconsultation dans un cadre ou à des visées professionnelles ;
- une information sur le cout des médicaments prescrits ;
- la prescription de médicaments ou de soins suivants :
  - la prescription de traitement supérieur à 7 jours,



# VOS GARANTIES

- la prescription pour un renouvellement de traitement,
- la prescription de préparations magistrales ou officinales,
- l'émission de certificats médicaux,
- la prescription d'arrêt de travail,
- les prescriptions particulières : médicaments soumis à prescription restreinte, médicaments soumis à accord préalable, médicaments d'exception, prescriptions de stupéfiants.

## 9. EXCLUSIONS

### 9.1 Exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle ;
- à votre participation volontaire a des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait ;
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool ;
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide ;
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule ;
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie des présentes conditions d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie.

• Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant ;
- les frais engagés sans notre accord ;
- les frais non expressément prévus par les présentes conditions d'assistance ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;

- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule ;
- les frais de carburant et de péage ;
- les frais de douane ;
- les frais de restauration ;
- les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'(les) assure(s) avant ou pendant son(leur) déplacement ;
- les déplacements vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de domicile de l'assure a la date de départ.

### 9.2 Exclusions assistance aux personnes

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions communes a toutes les prestations figurant au chapitre 9.1, sont exclus:

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, a des agents chimiques type gaz de combat, a des agents incapacitants, a des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédent toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les hospitalisations dans les centres de réadaptation fonctionnelle, maisons de convalescence ou établissements psychiatriques,
- les hospitalisations à domicile,
- les hospitalisations chirurgicales à but esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport vise au chapitre « transport / rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,



# VOS GARANTIES

- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,
- les recherches et secours de personne en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage.

## 9.3 Exclusions spécifiques aux Affections de longue durée

Outre les exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 9.1, sont spécifiquement exclues :

- les maladies diagnostiquées /avérées/constituées ou en cours de traitement ne faisant pas l'objet d'une prise en charge de la Sécurité sociale, antérieures ou postérieures à la date d'effet des présentes conditions.

Ne s'appliquent pas aux affections de longue durée les exclusions relatives aux conséquences :

- de maladies et accidents antérieurs à la date d'effet du contrat,
- de maladies antérieurement diagnostiquées/avérées / constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.

## 9.4 Limitations de responsabilité en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- Guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- Recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- Grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- Délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. Nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays ou vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- Recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- Inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention),
- Refus du transporteur de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) opposé à une personne atteinte de certaines pathologies ou à une femme enceinte.



## 10. CADRE DU CONTRAT

### 10.1 Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre des prestations d'assistance, Europ Assistance est subrogée dans les droits et actions que Vous ou vos Bénéficiaires pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Cette subrogation est limitée au montant des frais qu'Europ Assistance a engagés en exécution de la garantie Assistance.

### 10.2 Prescription

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Assuré et EUROP ASSISTANCE, à la suite notamment d'un événement couvert.

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement 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 L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

#### Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

Conformément à l'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. »

Conformément à l'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. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil), reproduits ci-après :

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 périr 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



# VOS GARANTIES

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 ».

## 10.3 Fausses déclarations

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues (article L.113-8 du Code des assurances).**

**Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des assurances).**

## 10.4 Déchéance pour déclaration frauduleuse

**En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous ou vos Bénéficiaires utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, Vous ou vos Bénéficiaires serez déchu(s) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans la présente Garantie Assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

## 10.5 Réclamations – Litiges

En cas de mécontentement du Bénéficiaire dans la gestion de son sinistre, ce dernier est invité à adresser sa réclamation par écrit ou courriel à l'adresse suivante :

**EUROP ASSISTANCE  
Service Réclamations Clients  
23, avenue des Fruitiers  
CS 20021 – 93212 SAINT-DENIS CEDEX**

[service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:service.qualite@europ-assistance.fr)

Une réponse lui sera fournie dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'envoi de la première manifestation écrite de son mécontentement. Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix jours ouvrables, une lettre d'attente lui sera adressée dans ce délai.

En tout état de cause, le Bénéficiaire peut saisir le Médiateur de l'Assurance par courrier ou courriel à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :

## La Médiation de l'Assurance

**TSA 50110**

**75441 PARIS CEDEX 09**

<http://www.mediation-assurance.org/>

Le Médiateur de l'assurance est la personne qui intervient dans le cadre du traitement des litiges existant entre les assureurs et leurs clients.

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

**Si Vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.**

## 10.6 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est **l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.**

## 10.7 Protection des données à caractère personnel

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 2 rue Pillet-Will, 75009 PARIS, (ci-après désignée « Europ Assistance ») traite des informations et en particulier des données à caractère personnel, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.

Europ Assistance agit à ce titre en qualité de responsable du traitement.



# VOS GARANTIES

Les traitements des données à caractère personnel des Bénéficiaires ainsi que de toute autre personne susceptible de rentrer en contact avec Europ Assistance (désignées ci-après conjointement « les personnes concernées ») reposent sur les bases légales et finalités suivantes :

- l'exécution du Contrat d'assistance pour :
  - la souscription, gestion et exécution du contrat ;
  - examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
  - la gestion des demandes d'assistance ;
  - la gestion des réclamations et des contentieux potentiels.
- le respect des obligations légales qui s'imposent à Europ Assistance notamment en application du Code des assurances ou du Code monétaire et financier pour :
  - la mise en œuvre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y compris le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
  - la réalisation de déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques ;
  - la réponse aux demandes de tiers autorisés notamment en cas de réquisitions judiciaires légalement formées ou de demandes de communication ;
  - la réponse aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
  - la mise en œuvre de dispositions légales.
- l'intérêt légitime d'Europ Assistance pour :
  - organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Bénéficiaires/Assurés ayant bénéficié des services d'assistance et/ou d'assurance ;
  - organiser des campagnes de prospection commerciale ;
  - élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
  - mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
  - gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés d'Europ Assistance ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la

qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

- l'éventuel consentement qui sera recueilli pour :
  - la gestion des demandes d'assistance nécessitant le traitement de données sensibles ;
  - le transfert des données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne en l'absence de décision d'adéquation ou de clauses contractuelles types.

À tout moment le consentement peut être retiré librement.

Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données d'identification (notamment : nom, prénoms, sexe, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants) ;
- données nécessaires à l'appréciation du risque ;
- données bancaires ;
- données nécessaires à la détermination des prestations ;
- données de localisation ;
- données de santé et numéro de Sécurité sociale (NIR).

La collecte des données est obligatoire, en leur absence, la gestion des demandes d'assistance des personnes concernées sera plus difficile voire impossible à gérer.

Les personnes concernées sont informées que leurs données à caractère personnel sont destinées à Europ Assistance, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires d'Europ Assistance. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, Europ Assistance peut également être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données à caractère personnel des personnes concernées sont conservées pendant une durée strictement nécessaire.

Elles sont par exemple conservées :

- 6 mois à partir de la réception de l'appel pour les enregistrements téléphoniques ;
- 5 ans à compter de la cessation du contrat pour les données nécessaires à la gestion du Contrat d'assistance et si un sinistre s'est produit :
  - 2 ans à compter de la date de clôture du sinistre pour les dossiers d'assistance hors cadre médical ;



# VOS GARANTIES

- 10 ans à compter de la date du sinistre pour les dossiers avec des dommages corporels (assistance médicale) ou un décès ;
- 5 ans à compter de la clôture des comptes ou de la cessation de la relation ou de l'exécution des opérations pour les documents relatifs aux opérations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Ces durées peuvent être prolongées en raison de nos obligations de conservation en matière fiscale ou en cas de contentieux.

Les personnes concernées sont informées que leurs données à caractère personnel peuvent être communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne pour la gestion des demandes d'assistance. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont soit encadrés par une décision d'adéquation, soit encadrés par une convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Elles disposent en outre d'un droit d'opposition. Les personnes concernées ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, elles disposent d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits des personnes concernées s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par écrit, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr) ;
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23 avenue des Fruitières – CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex.

Enfin, les personnes concernées sont informées qu'elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés en ligne ou par courrier postal à l'adresse :

CNIL

Service des plaintes

3 Place de Fontenoy

TSA80715

75334 PARIS CEDEX 07.

## 10.8 Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Europ Assistance Vous informe, conformément à la Loi 2014-344 du 17 mars 2014, que si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par internet :

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

L'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, n'interdit pas à Europ Assistance de Vous contacter, directement, ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, concernant le contrat d'assurance souscrit.

## 11. TABLEAU DES MONTANTS ET DES GARANTIES

Garanties	Plafonds	Franchise
<b>En cas d'Accident ou de Maladie à Domicile</b>		
Aide à la recherche d'un médecin		
Livraison de médicaments	Frais de livraison	-
Aide à la recherche d'une infirmière	-	-
Aide en cas d'Immobilisation au Domicile	Coût de l'organisation	-
Veille des Ascendants à charge	20 heures maximum	-
<b>En cas de d'Accident ou de Maladie lors d'un Déplacement</b>		
Transport sanitaire	Frais réels	50 km du Domicile
Frais de secours sur piste de ski	460 € TTC	-



# VOS GARANTIES

Prolongation de séjour à l'hôtel (hors frais de restauration)	80 € TTC/pers./nuit Maximum 10 nuits	50 km du Domicile
Envoi de médicaments à l'Etranger	Frais réels de l'envoi	Uniquement à l'Etranger
<b>En cas d'Hospitalisation ambulatoire avec Immobilisation de 5 jours minimum</b>		
Enveloppe de services d'aide à Domicile	100 € TTC Maximum	1 événement/ an
Enveloppe de Transports et autres services	50 € TTC Maximum	1 événement/ an
<b>En cas d'Hospitalisation de plus de 24 heures (avec une nuitée minimum) entraînant une Immobilisation de 5 jours consécutifs</b>		
Transport à l'hôpital et retour au Domicile	Dans un rayon de 50kms du Domicile	Au moins 24 heures d'hospitalisation (avec nuitée(s)) entraînant 5 jours d'Immobilisation consécutifs minimum
Aide-ménagère	<b>9 heures maximum</b>	
Garde des Enfants et petits-enfants	24 heures maximum	
Conduite des Enfants à l'école (aide familiale)	5 jours maximum	
Conduite en taxi des Enfants à leurs activités extra-scolaires	77 € TTC	
Accompagnement des Enfants chez un Proche ou Présence d'un Proche au Domicile	Frais de voyage aller-retour en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Garde à Domicile des Ascendants dépendants à charge	5 jours maximum	
Présence d'un Proche à votre chevet	Frais de voyage aller-retour en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	

	Hôtel : 80 € TTC, 2 nuits maximum	
Transport et garde des animaux de compagnie	Garde : 230€ TTC	
	Transport : dans un rayon de 100kms	
<b>Assistance en cas d'Affection Longue Durée</b>		
Evaluation des besoins et recommandations	Illimité	Prestation rendue par téléphone exclusivement
Enveloppe de services d'aide à Domicile	<b>1 500 € TTC Limité à 9 heures maximum par année d'assurance sur les prestations d'Aide-ménagère</b>	Immobilisation d'au moins 5 jours à Domicile Ou Hospitalisation de plus de 24 heures ayant entraînée une immobilisation de 5 jours consécutifs minimum en lien avec l'Affection de longue durée
Enveloppe de Transports et autres services	<b>1 fois par Assuré éligible et par période annuelle de garantie</b>	Immobilisation d'au moins 5 jours à Domicile Ou Hospitalisation de plus de 24 heures ayant entraînée une immobilisation de 5 jours consécutifs minimum en lien avec



# VOS GARANTIES

l'Affection de longue durée		
Livraison de médicaments	100 € TTC	1 fois par période annuelle de garantie
Livraison et installation de matériel médical	100 € TTC	1 fois par période annuelle de garantie
Assistance aux devoirs	80 appels maximum	Par période annuelle de garantie Prestation rendue par téléphone
Accompagnement psychologique	3 entretiens par téléphone et/ou prise en charge de 12 séances maximum en cabinet	
Complément pour un Enfant atteint d'une Affection de longue durée		
Aide pédagogique de l'Enfant	15 heures maximum par semaine	Absence scolaire supérieure à 2 semaines calendaires consécutives Prestation proposée jusqu'à la reprise des cours ou au maximum à la fin de l'année scolaire en cours.
Accompagnement à l'insertion ou la réinsertion dans le monde professionnel		
Service d'informations juridiques, administratives et pratiques sur l'emploi et la vie professionnelle	Illimité	Prestation rendue par téléphone exclusivement
Entretien d'orientation		Prestation rendue par téléphone

exclusivement		
Aide au retour à l'emploi	Programme d'accompagnement en 3 entretiens	Prestation rendue par téléphone exclusivement Durée maximum de 12 mois
Accompagnement à la création ou reprise d'entreprise ou à la reconversion professionnelle	10 heures maximum d'entretien	Prestation rendue par téléphone exclusivement
Entretiens de suivi		Durée maximum de 12 mois
Accompagnement des Assurés aidants		
Bilan aidant		Prestation rendue par téléphone exclusivement
Conseil social aidant		Prestation rendue par téléphone exclusivement
Programme de prévention santé	Programme d'accompagnement en 5 entretiens sur 12 semaines	Prestation rendue par téléphone exclusivement
Soutien psychologique	1 entretien	Par période annuelle de garantie Prestation rendue par téléphone exclusivement
Formation de l'Assuré aidant	2 heures maximum	Par période annuelle de garantie
Assistance en cas	20 heures maximum	Immobilisation d'au moins



# VOS GARANTIES

d'Hospitalisation de l'Assuré : aide-ménagère ou aide familiale auprès du membre de Votre famille aidé		5 jours à Domicile Ou Hospitalisation imprévue de plus de 24 heures Ou Hospitalisation prévue de plus de 5 jours
Besoin de répit	Coût de l'organisation	-
Soutien psychologique en cas de décès du membre de la famille aidé	5 entretiens	Prestation rendue par téléphone exclusivement
Téléconsultation		
Téléconseil auprès d'un infirmier diplômé d'Etat	Illimité	Par téléphone ou visioconférence