



## CONVENTION D'ASSISTANCE SANTE

Santé Célibataire : réf Q84

Santé Famille : réf U34

Santé Senior : réf U35



**Contactez ASSURONE GROUP ASSISTANCE  
24h/24h**

**Téléphone : 01 41 85 87 95**

**De l'Etranger (+33) 01 41 85 87 95**

Des services et des garanties confiés à



# Sommaire

Synoptique des Garanties santé par Formule.....	4
Préambule .....	4
1. Généralités.....	5
1.1. Objet.....	5
1.2. Définitions .....	5
1.2.1. AssurOne Group Assistance .....	5
1.2.2. Bénéficiaire.....	5
1.2.3. Aidant .....	5
1.2.4. Aidé.....	5
1.2.5. Domicile.....	5
1.2.6. France .....	5
1.2.7. Etranger.....	5
1.2.8. Franchise.....	6
1.2.9. Blessure .....	6
1.2.10. Hospitalisation .....	6
1.2.11. Immobilisation.....	6
1.2.12. Maladie.....	6
1.2.13. Perte d'emploi.....	6
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance .....	6
2.1. Validité et durée du contrat.....	6
2.2. Conditions d'application.....	6
2.3. Titres de transport .....	7
2.4. Nature des déplacements couverts.....	7
2.5. Etendue territoriale.....	7
2.5.1. Assistance aux Personnes .....	7
2.5.2. Exclusions .....	7
3. Modalités d'intervention .....	7
4. Prestations d'assistance aux Personnes .....	8
4.1. Quelques conseils pour vos déplacements .....	8
4.2. Transport / Rapatriement.....	9
4.3. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s).....	9
4.4. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger) .....	9
4.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger) .....	10
4.6. Reconnaissance de corps et formalités décès .....	10
4.7. Présence d'un Proche .....	10
4.8. Présence hospitalisation.....	11
4.9. Accompagnement des enfants, ascendants ou personnes dépendantes à charge .....	11
4.10. Transport et garde d'animaux.....	11
4.11. Informations médicales.....	11
4.12. Répétiteur scolaire .....	12
4.13. Garde des Enfants Malades .....	12
4.14. Mise à disposition d'un véhicule médical.....	13
4.15. Envoi d'un(e) infirmier/ière,.....	13
4.16. Envoi d'un Médecin .....	13
4.17. Acheminement de matériel médical .....	13
4.18. Livraison de médicaments à domicile .....	14
4.19. Livraison de courses .....	14
4.20. Aide ménagère.....	14
4.21. Conseil Social .....	14
4.22. Soutien psychologique .....	15
4.23. Puéricultrice .....	15
4.24. « Allo Jeunes parents » .....	15
4.25. Baby Sitter .....	16
4.26. Aide au retour à l'emploi.....	16
4.27. Information Voyage .....	17

4.28.	Information Conseil .....	17
4.29.	Aide aux Aidants .....	17
4.30.	Conseil social Aide aux Aidants.....	17
4.31.	Bilan de l'habitat.....	18
4.32.	Services de proximité .....	18
5.	Dispositions générales.....	19
5.1.	Ce que nous excluons .....	19
5.1.1.	Exclusions générales .....	19
5.1.2.	Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes .....	19
5.2.	Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés.....	20
5.3.	Circonstances exceptionnelles .....	20
5.4.	Subrogation.....	21
5.5.	Prescription.....	21
5.6.	Réclamations – Litiges .....	21
5.7.	Autorité de contrôle .....	21
5.8.	Informatique et Libertés.....	21

## Synoptique des Garanties santé par Formule

AssurOne Group GARANTIE SANTE		Formules		
Fait Générateur	Objet de la Garantie	Bénéficiaires		
		Célibataire	Famille	Senior
Hospitalisation > 48 Heures	Aide ménagère			
	Urgence médicale			
	Transport / Rapatriement			
	Livraison de courses			
	Présence d'un proche			
	Présence aux chevets des enfants			
	Répétiteur scolaire			
	Envoi d'un médecin / infirmier (ère)			
	Portage de médicaments			
	Portage de matériel médical			
	Baby Sitter de secours			
	Garde d'enfants malades			
	Garde d'animaux			
Hospitalisation de l'Aidant	Envoi d'un garde d'ascendant			
A la Demande	Informations Santé Voyage			
	Baby Sitter de secours			
Naissance	Puéricultrice lors de naissance multiples			
	Aide aux démarches administratives / fiscales			
	Conseil médical " Allo Jeunes Parents"			
Invalidité > 33%	Conseil Psychologique			
	Bilan assistante sociale			
	Aide au retour à l'emploi			
	Bilan de l'habitat			
	Coiffeur à domicile			
Décès	Formalités Décès			
	Conseil Psychologique			
	Garde d'enfant ou ascendants à charge			
	Garde d'animaux			

### Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales des contrats Santé Célibataire, Famille et Senior. A cet effet, AssurOne Group a souscrit auprès d'EUROP ASSISTANCE des prestations d'assistance dans le cadre des contrats collectifs n° Q84, U34, U35. La présente convention détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances, aux Bénéficiaires des contrats Santé Célibataire, Famille, Senior, souscrits auprès de AssurOne Group entrés en vigueur à compter du 22 novembre 2010.

# 1. Généralités

## 1.1. Objet

La présente convention d'assistance Santé Célibataire, Famille, Senior, a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

## 1.2. Définitions

### 1.2.1. AssurOne Group Assistance

Par AssurOne Group Assistance, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, AssurOne Group Assistance, est remplacé par le terme « Nous ».

### 1.2.2. Bénéficiaire

Est considéré comme Bénéficiaire le Souscripteur d'une assurance Garantie Santé Célibataire, Famille ou Senior souscrite auprès de ASSURONE GROUP, ainsi que les personnes suivantes :

- Le conjoint, pacsé ou concubin notoire du Souscripteur, vivant sous le même toit que celui-ci,
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

### 1.2.3. Aidant

On entend par « Aidant », le bénéficiaire, qui a partiellement ou totalement en charge un parent dépendant Cette situation est contractuellement reconnue dès l'entrée en dépendance, telle que définie ci-après au 1.2.4, de l'Aidé avant même tout jugement de mise en curatelle ou en tutelle.

### 1.2.4. Aidé

L' Ascendant direct qui a la qualité de père ou mère (par filiation au sens de la réglementation française), du bénéficiaire ainsi que les Beaux parents, du bénéficiaire dépendant avérée et dont le soutien de l'Aidant constitue une aide à la réalisation d'un des 6 actes principaux de la vie quotidienne.

### 1.2.5. Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

### 1.2.6. France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine et Principauté de Monaco.

### 1.2.7. Etranger

Par « Etranger », on entend les pays listés à l'article 2.5 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

### **1.2.8. Franchise**

Par Franchise, on entend la partie du montant des frais restant à votre charge.

### **1.2.9. Blessure**

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

### **1.2.10. Hospitalisation**

Toute hospitalisation en hôpital ou en clinique prescrite en urgence par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident, et comportant au moins une nuit sur place. Nous nous réservons le droit de demander au Bénéficiaire un justificatif, tel qu'un bulletin d'hospitalisation.

### **1.2.11. Immobilisation**

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le Bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

### **1.2.12. Maladie**

Une altération de la santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

### **1.2.13. Perte d'emploi**

On entend par Perte d'Emploi :

- Pour les Bénéficiaires salariés : le licenciement, c'est-à-dire la rupture, à l'initiative de l'employeur, d'un contrat de travail survenu pendant la durée de validité de la présente convention, soumis à la législation française et exécuté en France, à l'exclusion de toute rupture conventionnelle.
- Pour les Bénéficiaires non salariés, c'est à dire les entrepreneurs individuels ou les dirigeants de sociétés : la cessation d'activité sous contrainte économique, dans le cadre d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, d'une dissolution amiable, de la fusion, absorption, d'une acquisition, d'une restructuration profonde de l'entreprise ou de la société provoquant la perte d'emploi du dirigeant ou de l'entrepreneur individuel.

## **2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance**

### **2.1. Validité et durée du contrat**

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat Garantie santé. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture ; Garantie santé; prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée de 1 an renouvelable par tacite reconduction.

### **2.2. Conditions d'application**

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

En tout état de cause, 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

« ASSURONE GROUP ASSISTANCE » intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation d'assistance demeure incertaine au moment de l'adhésion.

### **2.3. Titres de transport**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage à réserver à AssurOne Group Assistance le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à AssurOne Group Assistance les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

### **2.4. Nature des déplacements couverts**

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

- En France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs,

### **2.5. Etendue territoriale**

#### **2.5.1. Assistance aux Personnes**

Monde entier à l'exclusion des pays ci-après :

Irak, Afghanistan, Burundi, Corée du Nord, Liberia, Mauritanie, Somalie, Nigeria, Yémen.

#### **2.5.2. Exclusions**

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc..), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

## **3. Modalités d'intervention**

**Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.**

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat Garantie santé

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
  - 01 41 85 87 95
  - depuis l'étranger vous devez composer le 33 1 41 85 87 95,
  - télécopie : 01 41 85 85 71 (33 1 41 85 85 71 depuis l'étranger).
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

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

#### **Fausses déclarations :**

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

## **4. Prestations d'assistance aux Personnes**

### **4.1. Quelques conseils pour vos déplacements**

#### **AVANT DE PARTIR**

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.  
- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, éventuellement, en cas de maladie ou d'accident d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de la dite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...)

Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (Etats-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

#### **SUR PLACE**

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.

- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.

- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

- A l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous quittez le pays en laissant votre véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).

- Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

- En cas de panne ou d'accident sur autoroute ou voie rapide, utilisez la borne téléphonique la plus proche. Vous serez directement relié(e) avec un interlocuteur habilité à déclencher les premiers secours. Gardez vos factures de dépannage ou de remorquage ; nous vous les rembourserons dans ce cas.

#### **ATTENTION**

- Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement la présente convention d'assistance.



## **4.2. Transport / Rapatriement**

En cas de Blessure, de Maladie, en France ou à l'Etranger, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui Vous a pris en charge à la suite de l'évènement.

Les informations recueillies auprès du médecin local, et éventuellement auprès de votre médecin traitant habituel, Nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser, en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile,

par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en 1<sup>ère</sup> classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

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**

Il est, à cet égard, expressément convenu que 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.

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

## **4.3. Retour d'un/des accompagnant(s) Bénéficiaire(s)**

Lorsque Vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, Nous organisons le transport de la (des) personne(s) Bénéficiaire(s) de votre famille qui se déplaçai(en)t avec vous afin, si possible, de Vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec Vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de cette (ces) personne(s) Bénéficiaire(s), par train 1<sup>ère</sup> classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

***Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation Présence hospitalisation.***

***Cette prestation est accordée pour les formules Familles et Senior***

## **4.4. Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)**

En cas de Blessure, de Maladie, lors d'un déplacement à l'Etranger et tant que Vous vous trouvez hospitalisé(e), Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 8 000 Euros TTC par Bénéficiaire et par an. Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes : pour des soins prescrits en accord avec nos médecins, tant que ces derniers Vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si Vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Pour être vous-même remboursé(e), Vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si Vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

Dès que ces procédures ont abouti, Nous prenons en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.5. Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger)**

Avant de partir en déplacement à l'Etranger, Nous Vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel Vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'Assurance Maladie).

Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

##### **Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :**

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'Etranger à la suite d'une Maladie ou d'une blessure survenue à l'Etranger :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Etranger,
- frais d'hospitalisation quand Vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire avec un plafond de 160 Euros TTC.

##### **Montant et modalités de prise en charge :**

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 8 000 Euros TTC maximum par personne Bénéficiaire et par an.

Une Franchise de 50 Euros TTC est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et par événement.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour en France, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions procéder au remboursement.

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.6. Reconnaissance de corps et formalités décès**

Au cours d'un déplacement supérieur à 50 kilomètres de votre Domicile, si le Bénéficiaire décède alors qu'il se trouvait seul sur place, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, sur le lieu de séjour, Nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe de cette personne depuis la France jusqu'au lieu du décès.

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.7. Présence d'un Proche**

Lorsque vous êtes Immobilisé plus de 8 jours en France suite à une hospitalisation nous organisons et prenons en charge le voyage aller et retour depuis la France par train en 1<sup>ère</sup> classe ou par avion en classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire***

#### **4.8. Présence hospitalisation**

Si vous êtes hospitalisé plus de 48 heures à plus de 50 kilomètres pour Maladie ou Blessure : nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par vous depuis la France métropolitaine uniquement pour lui permettre de se rendre à votre chevet. Pour les enfants de moins de 15 ans la durée d'hospitalisation minimale de 48 heures ne s'applique pas

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner) de cette personne sur place, à concurrence de 50 euros TTC par nuit, pour une durée maximale de 7 nuits.

***Cette prestation est accordée pour les formules Famille***

#### **4.9. Accompagnement des enfants, ascendants ou personnes dépendantes à charge**

En cas :

- de décès d'un Bénéficiaire,

, et lorsque Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans ou de vos ascendants ou des personnes dépendantes, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1ère classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à votre Domicile, vos enfants (ou vos ascendants ou les personnes dépendantes) lorsqu'ils sont à votre charge et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller/retour des enfants (ou des ascendants ou personnes dépendantes) ainsi que celui d'un accompagnant.

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.10. Transport et garde d'animaux**

En cas de décès, d'hospitalisation de plus de 48 heures suivi ou non d'une Immobilisation au domicile de plus de 8 jours, si Vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de vos animaux de compagnie, Nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre lieu d'Hospitalisation.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 150 Euros TTC pendant la durée de votre séjour à l'hôpital ou pendant votre Immobilisation au 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.).

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.11. Informations médicales**

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer.

**En cas d'urgence médicale, vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.**

Sur simple appel téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix

thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.12. Répétiteur scolaire**

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrés due à une maladie, un accident ou une hospitalisation, Nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique à concurrence de 10 heures par semaine.

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 15ème jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie.

Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs le contenu du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant bénéficiaire.

**Cette prestation s'applique en France uniquement**

***Cette prestation est accordée pour les formules Famille***

#### **4.13. Garde des Enfants Malades**

En cas d'immobilisation au Domicile de plus de 8 jours, d'hospitalisation de plus de 8 jours, d'un Bénéficiaire, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile :

La présence d'une personne qualifiée pendant 40 heures maximum.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service "Garde d'Enfants Malades" fonctionne du lundi au vendredi, de 8h00 à 19H00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, (après la visite du médecin traitant), Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux dépassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant (pour les enfants malades) que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant.

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

Vous devrez communiquer à la personne intervenant sur place, et à Nous même, les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, afin que les services d'assistance ou l'intervenant puissent le contacter si l'état de l'enfant l'exigeait : Vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

La garantie "Garde d'Enfants Malades" ne s'applique pas dans les cas suivants :

- maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.
- Dans le temps : entre 19H00 et 8h00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

Remarque : le service "Garde d'Enfants Malades" n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Famille, Senior***

#### **4.14. Mise à disposition d'un véhicule médical**

En cas d'immobilisation, et hors cas d'urgence, Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour Vous conduire au centre de soins ou d'examen de votre choix. Les frais afférents à ce transport jusqu'au centre de soins ou d'examen restent à votre charge.

En cas d'urgence, Vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, Pompiers,...) auxquels Nous ne pouvons nous substituer.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Senior***

#### **4.15. Envoi d'un(e) infirmier/ière,**

En cas d'immobilisation au Domicile et hors cas d'urgence, si des soins médicaux Vous ont été prescrits par un médecin, Nous pouvons Vous venir en aide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur simple appel téléphonique.

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

Le choix du praticien vous appartient, et ses honoraires ainsi que ses frais de déplacement sont à votre charge.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Famille***

#### **4.16. Envoi d'un Médecin**

En cas d'absence de votre médecin traitant, et hors cas d'urgence, Nous pouvons venir en aide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur simple appel téléphonique.

Nous recherchons et vous communiquons les coordonnées d'un ou de médecin (s) proche de votre Domicile, afin qu'il se rende auprès de vous.

Le choix du praticien vous appartient, et ses honoraires ainsi que ses frais de déplacements sont à votre charge.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Famille***

#### **4.17. Acheminement de matériel médical**

Si Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous procurer le matériel médical prescrit par un médecin, Nous recherchons des fournisseurs afin d'obtenir différents devis et selon le choix du bénéficiaire, nous organisons l'achat et la livraison du matériel à domicile. Nous prenons en charge le coût de la livraison, mais le coût du matériel reste à la charge du bénéficiaire.

##### **NOTA :**

Les envois effectués par nos soins ne peuvent en aucun cas être destinés à un usage professionnel. Ils sont soumis aux différentes législations nationales ou internationales (et notamment douanière, fiscale, administrative), ainsi qu'à la réglementation du fret de marchandises qui interdit, notamment, l'acheminement des matières corrosives et dangereuses.



Par ailleurs, Nous ne pouvons être tenus responsables des pertes, vols de l'objet, ou de la pièce pendant son transport, et des conséquences pouvant en résulter.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.18. Livraison de médicaments à domicile**

Vous êtes immobilisé(e) à Votre domicile, à la suite d'une Maladie ou une Blessure.

Lorsqu'un médecin vient de Vous prescrire en urgence, par ordonnance, des médicaments, si personne de votre entourage ne peut se déplacer et 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.

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

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.19. Livraison de courses**

En cas d'hospitalisation supérieure à 2 jours, si Vous ne pouvez aller chercher ses courses, nous recherchons un prestataire pour faire vos courses à votre place et organisons la livraison 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.

Nous prenons en charge les frais de déplacement de ce prestataire à concurrence de 50 euros TTC par événement, et à raison de 10 fois par an maximum.

Le coût des courses reste à votre charge.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Senior***

#### **4.20. Aide ménagère**

En cas de décès du Bénéficiaire, d'Hospitalisation imprévue de plus de 2 jours minimum, d'Immobilisation au Domicile de plus de 8 jours, Nous organisons la mise à disposition d'une aide ménagère pour effectuer les travaux ménagers à Votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide ménagère à concurrence de 10 heures de travail, réparties pendant votre Immobilisation ou durant le mois qui suit la date de début de celle-ci (minimum de 2 heures à la fois). A défaut de la présentation des justificatifs (bulletin de situation, etc.) Nous nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.21. Conseil Social**

Notre service accompagnement social a pour vocation d'apporter, par téléphone, une assistance technique aux personnes qui rencontrent des difficultés d'ordre familial, professionnel, administratif ou budgétaire.

Vous pouvez contacter par téléphone nos assistantes sociales qui se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 pour :

- Ecouter,
- 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.

***Cette prestation est accordée aux formules Célibataire, Famille***

#### **4.22. Soutien psychologique**

En cas de nécessité, Nous mettons à votre disposition, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

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

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez Vous, un psychologue diplômé d'état choisi par Vous parmi 3 noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien appartient à Vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge.

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.23. Puéricultrice**

En cas d'hospitalisation de la maman ou du nouveau né de plus de 7 nuits après la date d'accouchement, ou de naissance multiples, Nous organisons et prenons en charge la visite d'une auxiliaire de puéricultrice ou d'une aide à domicile compétente en puéricultrice pour assister les parents bénéficiaires à leur domicile dans les soins non médicaux du nouveau né au retour de la maternité.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Famille***

#### **4.24. « Allo Jeunes parents »**

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi de 9h00 à 19H00, hors jours fériés, Nous communiquons au Bénéficiaire, les renseignements qui lui sont nécessaires dans les domaines suivants :

- Dans le domaine de la santé, et des soins du nouveau-né, notamment alimentation, allaitement, sommeil, hygiène, évolution et développement du bébé, vaccinations.

- Dans le domaine des modes de garde : inscription en crèche, établissements et services d'accueil des jeunes enfants, garde à domicile (employés au domicile, assistantes maternelles, aides financières et avantages fiscaux des modes de garde, Protection Maternelle et Infantile).

Les informations recherchées et communiquées au Bénéficiaire constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'Article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations médicales ou juridiques. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Dans le cas où des recherches approfondies seraient nécessaires et si Nous ne pouvions formuler immédiatement une réponse, le Bénéficiaire serait rappelé dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas, les informations sont communiquées par téléphone exclusivement.

***Cette prestation est accordée pour les formules Famille***

#### **4.25. Baby Sitter**

Si Vous souhaitez la présence d'une Baby Sitter à votre domicile, vous pouvez contacter notre service qui vous mettra en relation avec un prestataire.

Le service "Baby Sitter" fonctionne du lundi au vendredi, de 8h00 à 19H00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de formuler votre demande. Nous nous réservons un délai de 12 heures, comptées à l'intérieur des heures d'ouverture du service Baby sitter, afin de rechercher le prestataire. Les conditions de prise en charge des enfants nécessitent la présence d'un adulte responsable au Domicile et qu'une autorisation des parents soit donnée à l'établissement en faveur de la personne missionnée.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Famille***

#### **4.26. Aide au retour à l'emploi**

Afin de Vous permettre de reprendre au plus vite une activité professionnelle à la suite d'un licenciement de plus de 6 mois ou invalidité > 33%, Nous Vous aidons dans votre démarche de recherche d'emploi.

L'objectif est de bâtir votre plan d'actions qui sera validé au cours d'un entretien téléphonique avec un consultant spécialisé. Le service d'Aide au Retour à l'Emploi se déroule en 4 étapes :

1ère étape : la constitution d'un dossier

Nous Vous adressons un ensemble de documents, comportant :

- Un questionnaire personnel à remplir par vos soins sur votre identité et votre adresse, le dernier emploi occupé, la date de licenciement,
- Un manuel sur les techniques de recherche d'emploi, comprenant des informations et des conseils qui vous aideront à construire vos outils et à lancer vos démarches,
- Un guide d'évaluation et d'orientation qui va Vous permettre d'identifier vos atouts pour le poste que Vous recherchez. Vous y trouverez des exercices sur votre expérience professionnelle, vos motivations et sur la façon de rédiger votre curriculum vitae.

Après l'avoir rempli, Vous devrez Nous en adresser un exemplaire afin de préparer votre entretien téléphonique.

2ème étape : l'entretien téléphonique avec un consultant

Nous fixerons alors avec Vous la date et l'heure de votre entretien téléphonique, pour valider avec Vous le plan d'action de votre recherche d'emploi.

Au jour et à l'heure fixés, le consultant, effectuera avec vous :

- Une analyse de votre bilan de carrière et de votre projet professionnel, en mettant en évidence vos points forts et points faibles au plan professionnel (savoir-faire) et personnel (principaux traits de la personnalité, motivations),
- Des conseils sur la rédaction de votre curriculum vitae et de votre lettre de motivation,
- Des informations sur les moyens de sélection les plus fréquemment utilisés (graphologies, tests ...),
- Des recommandations concernant votre stratégie de recherche (cibles, canaux ...) et sur les formations éventuelles,
- Des informations sur la création d'entreprise.

3ème étape : la liste d'entreprises

Après avoir bâti votre projet, déterminé vos cibles et les moyens de les atteindre, Vous précisez au consultant le type d'entreprises que Vous souhaitez contacter en indiquant :

- L'activité de l'entreprise,
- La taille de l'entreprise,
- La proximité géographique...

Le consultant effectuera alors la recherche, éditera une liste d'entreprises (100 adresses maximum) et Vous l'enverra

4ème étape : le suivi

Tous les deux mois, et ce pendant une période d'un an, Nous Vous rappelons afin de faire, avec vous, le point sur votre recherche d'emploi et vous communiquer, le cas échéant, quelques conseils complémentaires.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille***



#### **4.27. Information Voyage**

À la demande du bénéficiaire, nous pouvons lui fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.28. Information Conseil**

Sur simple appel téléphonique, de 8 heures à 19 heures 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- Famille, mariage, divorce, succession,
- Habitation, logement,
- Justice,
- Travail,
- Impôts, fiscalité,
- Assurances sociales, Allocations, retraites,
- Consommation, vie privée,
- Formalités, cartes,
- Enseignement, formation,
- Voyages, loisirs,
- Assurances, responsabilité civile,
- Services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques. Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

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

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.29. Aide aux Aidants**

En cas d'Hospitalisation de l'Aidant de manière imprévue de plus de 24 Heures minimum, nous prenons en charge la présence d'une aide familiale pendant 5 jours maximum pour assurer la garde de l'Aidé. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures.

Toutefois, Nous nous réservons un délai de 12 heures, comptées à l'intérieur des heures d'ouverture du service d'aide aux aidants entre 8 heures et 19 heures, du lundi au samedi, afin de rechercher et acheminer le prestataire.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Senior***

#### **4.30. Conseil social Aide aux Aidants**

Lorsque l'Aidé est confronté à un état de dépendance et à toutes les interrogations et démarches qu'il peut susciter, l'Aidé ou l'Aidant peut souhaiter un service d'assistance favorisant la prise en charge de l'Aidé et facilitant ses démarches.

Le service est réalisé par une assistante sociale présente sur notre plateau, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 8h30 à 18h00. De plus, l'Aidé ou l'Aidant bénéficie d'une information, d'un conseil et d'une orientation afin de l'aider à choisir la prise en charge la mieux adaptée à sa situation : maintien à domicile ou accueil en établissement.

Cet accompagnement prend en compte la personne et son environnement social dans sa globalité.

L'assuré bénéficie également des services suivants :

- d'une information sur les aides liées à l'état de dépendance et sur les démarches à accomplir,
- d'une évaluation de la situation financière du Bénéficiaire afin de l'informer sur les possibilités de prise en charge par différents organismes (Conseil Général, Caisse de retraite, CCAS, CAF,...),
- d'une préconisation de solutions (hébergement, adaptation de l'habitat au handicap de l'Aidé, aide-ménagère, services à domicile...),

Dans le cas d'un maintien à domicile (aide à domicile, garde à domicile, soins à domicile...) :

- informations sur les structures existantes, les aides possibles et les démarches à entreprendre.

Dans le cas d'une recherche d'établissement :

- informations sur la recherche de maison d'accueil : comment choisir ? Quel type d'établissement ? Où s'adresser ? Quelles aides possibles ? Quelles démarches à effectuer ? Quel financement ?

***Cette prestation est accordée pour les formules Famille, Senior***

#### **4.31. Bilan de l'habitat**

En cas d'invalidité > 33%

Si Vous souhaitez faire effectuer un bilan de votre Domicile afin de faire réaliser des aménagements Vous permettant de Vous maintenir à votre Domicile, Nous pouvons missionner à votre Domicile un spécialiste qui va réaliser un diagnostic de votre domicile pour mettre en évidence les équipements susceptibles de faciliter votre maintien à domicile (installations de rampes d'accès, de poignées, élargissement de portes...).

A l'aide de ce diagnostic et en tenant compte de vos souhaits, le spécialiste établit un devis de référence qu'il Vous adresse.

Nous prenons en charge la rémunération (diagnostic, déplacement et réalisation du devis) de ce spécialiste.

Le coût des travaux d'aménagement qui seront éventuellement réalisés suite au diagnostic est à votre charge.

***Cette prestation s'applique en France uniquement***

***Cette prestation est accordée pour les formules Célibataire, Famille, Senior***

#### **4.32. Services de proximité**

Vous souhaitez bénéficier, sur simple demande, de services de proximité dans le cadre de la vie quotidienne.

Sur simple appel téléphonique, de 9 heures à 19 heures, sauf dimanches et jours fériés, nous mettons en relation, soit l'Aidant, soit l'Aidé, avec des organismes possédant l'agrément simple ou qualité délivré par les préfectures pour l'exercice de leurs activités.

Les prestations de services de proximité couvrent les domaines suivants :

- aide administrative
- petit bricolage,
- portage de repas
- Coiffeur à domicile,

Le coût du déplacement et de l'intervention reste à la charge de l'Aidé.

*Cette prestation s'applique en France uniquement  
Cette prestation est accordée pour les formules Senior*

## **5. Dispositions générales**

### **5.1. Ce que nous excluons**

#### **5.1.1. Exclusions générales**

**Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :**

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle (exclusion à modifier si le fait générateur Catastrophe Naturelle est prévu sur certaines prestations du contrat),
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- 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,
- aux incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées ou non (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

**Sont également exclus :**

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- 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.

#### **5.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes**

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

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 5.1.1, sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournerez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les états de santé et/ou Maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire ou d'une hospitalisation à domicile dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé 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,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),

- 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 afférant,
- les recherches et secours de personne, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- 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,
- les frais de secours hors piste de ski.

## **5.2. Limitations 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'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, répressions,
- recommandations de l'OMS 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 où 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).

## **5.3. Circonstances exceptionnelles**

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « transport/rapatriement ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

#### **5.4. Subrogation**

AssurOne Group Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

#### **5.5. Prescription**

Toute action dérivant de cette convention d'assistance est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

#### **5.6. Réclamations – Litiges**

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

#### **5.7. Autorité de contrôle**

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel – ACP – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

#### **5.8. Informatique et Libertés**

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Assurés pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.