



AG2R LA MONDIALE

Santé

Notice d'information

Convention Collective Nationale de la Branche
de l'Aide, de l'Accompagnement, des Soins et
des Services à Domicile

Garantie assistance

Sommaire

4 Assistance santé

6 Hospitalisation ou immobilisation au domicile avec ou sans hospitalisation

8 Garde des enfants malades ou accidentés

9 Assistance en cas de radiothérapie ou de chimiothérapie

10 En cas de décès

12 Garanties médicales

13 Démarches administratives et sociales

14 Dispositions générales

Assistance santé

Définitions

Accident corporel

Toute atteinte corporelle non intentionnelle et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.

Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, rupture d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale, ...) ne peut être assimilée à un accident.

Ascendant à charge dépendant

Tout ascendant (parents, beaux-parents et grands-parents) dépendant et vivant sous le toit du bénéficiaire et fiscalement à sa charge est considéré comme ascendant à charge.

Bénéficiaire

Personne physique ayant souscrit un contrat AG2R LA MONDIALE pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat AG2R LA MONDIALE a été souscrit par un tiers, son conjoint ou concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec l'assuré), non séparés, ses enfants fiscalement à charge.

Chimiothérapie ou radiothérapie ambulatoire

Administration d'un traitement anti-cancer pendant quelques minutes ou quelques heures dans un hôpital de jour, à la suite de laquelle le patient peut rentrer chez lui. **La chimiothérapie orale prise au domicile est exclue.**

Chirurgie ambulatoire

Traitement de chirurgie permettant la sortie du patient le jour même de son admission dans l'établissement de soin.

Départements Outre-Mer

Dans la présente convention, les Départements d'outre-mer sont la Guyane, la Guadeloupe, et la Martinique.

Domicile

Lieu de résidence principale en France métropolitaine ou Guyane, Guadeloupe ou Martinique.

Durée de validité

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat AG2R LA MONDIALE et de l'accord liant AG2R LA MONDIALE et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

Événements couverts

Les garanties décrites ci-après s'appliquent en cas d'accident corporel ou de maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique) survenant à l'un des bénéficiaires et nécessitant une hospitalisation ou une immobilisation au domicile. Les garanties complémentaires peuvent quant à elles s'appliquer hors urgence médicale.

Hospitalisation imprévue

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public, ou tout séjour dans un centre spécialisé (centre de réadaptation, rééducation...), consécutifs à un accident ou une maladie imprévue, **à l'exclusion des hospitalisations de jour, des hospitalisations planifiées, des hospitalisations à domicile et des séances de chimiothérapie et radiothérapie faites à l'hôpital.** MONDIAL ASSISTANCE se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Immobilisation sans hospitalisation

Toute incapacité physique à se déplacer, ou à effectuer les tâches ménagères habituelles aisément, consécutive à un accident ou à une maladie et survenant inopinément, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin. MONDIAL ASSISTANCE se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation au domicile avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Maladie

- Maladie : altération subite de l'état de santé, médicalement constatée.
- Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge.
- Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital dans la semaine qui suit la demande.

Transport

Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent par train ou par avion en classe économique.

Territorialité

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert uniquement en France métropolitaine et Départements d'outre-mer.

Informations

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 hors jours fériés, MONDIAL ASSISTANCE communique au bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans le domaine de la santé.

Une réponse sera apportée sous 2 jours ouvrés maximum.

Informations d'ordre général sur la santé :

- les urgences (n° SAMU, pompier, centre anti-poison ...)
- les structures sanitaires (hôpitaux et cliniques) : leurs coordonnées, leurs spécialités,
- les problèmes d'alcool, de tabagisme
- les problèmes de poids
- le groupe sanguin (compatibilité entre époux, transfusion...)
- la grossesse et l'accouchement : les médicaments interdits/à éviter, les examens à effectuer (obligatoires/facultatifs)
- les maladies infantiles
- les vaccinations à effectuer : obligatoires/conseillées, risques liés à la vaccination
- les maladies du 3^e/4^e âge
- l'alimentation : en général et en fonction de certaines pathologies : ex : le diabète
- les médicaments : les médicaments génériques
- les informations préventives concernant les modes de transmission et les risques liés à certaines maladies, les précautions à prendre... (ex : rougeole, sida...)
- la santé en voyage (hygiène, vaccins, équivalence en médicaments, formulaires de Sécurité Sociale...)

Informations spécifiques à une pathologie (ex : Parkinson, Alzheimer, autisme, allergies, sida . . .) :

- traitement et conséquences médicales de cette pathologie :
- aide dans les recherches (où se renseigner ? associations ?)
- évolution de la maladie
- risque de transmission aux enfants (génétiquement), risque de contagion pour l'entourage.

Dispositions spécifiques pour les résidents des Départements d'Outre-Mer

- Le transfert des enfants, petits enfants
- La présence d'un proche au chevet ou au domicile du bénéficiaire
- La présence d'un proche au chevet de l'enfant sont effectués exclusivement au départ du Département d'outre-mer de résidence du bénéficiaire;
- La garde des animaux de compagnie (chiens, chats) est acquise dans la limite des disponibilités locales.

L'accès aux :

- Informations Décès/succession est disponible du lundi au samedi de 09h00 -20h00 (heures métropolitaines)
- Démarches administratives et sociales est disponible du lundi au vendredi de 09h00 - 18h00 (heures métropolitaines)

Hospitalisation ou immobilisation au domicile avec ou sans hospitalisation

En cas de maladie, d'accident au domicile ou d'immobilisation, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers ou le SAMU et le médecin traitant. En France, les secours de première urgence sont gratuits. Il appartient au médecin intervenant sur place de décider seul de la nécessité d'une éventuelle médicalisation du transport du bénéficiaire par le SAMU ou tout autre moyen de transport sanitaire.

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours ou d'immobilisation de plus de 5 jours et si aucun proche n'est disponible sur place, MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge :

La présence d'un proche au chevet du bénéficiaire

Un voyage aller et retour d'un proche (résidant en France métropolitaine ou dans le Département d'outre-mer de résidence du bénéficiaire) désigné par le bénéficiaire, qui vient à son chevet.

Le séjour à l'hôtel du proche se rendant au chevet

dans la limite de **46 € TTC par nuit, avec un maximum de 2 nuits**, petits déjeuners inclus, à concurrence de **92 €**.

L'Aide ménagère à domicile

dans la limite des disponibilités locales, pour un **maximum de 12 heures** pouvant être réparties sur un mois à compter de l'hospitalisation ou de l'immobilisation.

Le nombre d'heures et la période de mise à disposition de l'aide ménagère indiqués ci-dessus ne sont pas forfaitaires : le nombre d'heures effectivement allouées et leur répartition sur la période de mise à disposition sont déterminés par MONDIAL ASSISTANCE. Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 2 heures et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, aide à la préparation des repas etc.) au domicile du bénéficiaire.

Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite **dans les 3 (trois) jours suivant le retour au domicile**.

L'évaluation du besoin est réalisée par MONDIAL ASSISTANCE avec le bénéficiaire.

Dans tous les cas, cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

La présence d'un proche au domicile

Un voyage aller et retour d'un proche (résidant en France métropolitaine ou dans le Département d'outre-mer de résidence du bénéficiaire) désigné par le bénéficiaire, pour s'occuper des enfants ou petits enfants jusqu'à 15 ans inclus, fiscalement à charge du bénéficiaire.

Le transfert des enfants, ou petits enfants fiscalement à charge, jusqu'à 15 ans inclus chez un proche :

Un voyage aller et retour jusque chez un proche (résidant en France métropolitaine ou dans le Département d'outre-mer de résidence du bénéficiaire) désigné par le bénéficiaire, avec si nécessaire, prise en charge de l'accompagnement par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de MONDIAL ASSISTANCE.

La conduite de l'enfant à l'école

S'il peut assister à ses cours mais qu'il a des difficultés à se déplacer et qu'aucun proche ne peut assurer son transport. Le transport est organisé par taxi et pris en charge à hauteur de **300 € TTC maximum par période d'immobilisation**.

La garde au domicile des enfants, ou petits enfants fiscalement à charge, jusqu'à 15 ans inclus :

dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de **30 heures par période d'hospitalisation**.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 2 heures et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La prestation est rendue par un professionnel agréé.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant **(à l'exclusion des soins médicaux)**.

Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher si le trajet se fait sans véhicule.

Une veille sur les ascendants dépendants fiscalement à charge :

Par un professionnel agréé pour un maximum de **30 heures par période d'hospitalisation**.

Chaque prestation de la personne de compagnie dure au minimum 2 heures et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés **sur une période maximale d'un mois** à compter de l'hospitalisation ou de l'immobilisation.

Assistance aux animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux) :

- soit la garde à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de **230 € TTC maximum** par période d'hospitalisation, par un professionnel.
- soit le transport chez un proche (résidant en France métropolitaine ou dans le Département d'outre-mer de résidence du bénéficiaire) désigné par le bénéficiaire, **dans un rayon maximum de 100 Km** autour du domicile.

Ces prestations sont non cumulables.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. **Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.**

La réception et la transmission de messages

à caractère privé, destinés au bénéficiaire si ce dernier ne peut être joint directement par l'émetteur du message ou à des membres de sa famille si le bénéficiaire n'est pas en mesure de joindre ses proches directement.

Garde des enfants malades ou accidentés

Pendant l'immobilisation au domicile sans hospitalisation ou pour convalescence suite à une hospitalisation, prescrite par un médecin et attestée par le bulletin d'hospitalisation ou le certificat médical, si l'immobilisation doit durer plus de 2 (deux) jours et si aucun proche n'est disponible sur place, MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge :

La présence d'un proche au chevet de l'enfant

Un voyage aller et retour d'un proche (résident en France métropolitaine ou dans le Département d'outre-mer de résidence du bénéficiaire) désigné par le bénéficiaire, qui vient au chevet de l'enfant.

La garde au domicile de l'enfant de moins de 15 ans convalescent ,

dans la limite des disponibilités locales, pour un **maximum de 30 heures par période d'immobilisation**.

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

La prestation est assurée par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant convalescent, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.

Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 (trois) jours suivant le retour au domicile.

Une aide pédagogique dans les matières principales

lorsque l'immobilisation imprévue au domicile entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs. Chaque demande est étudiée au cas par cas pour missionner le répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe du bénéficiaire.

Il pourra, avec l'accord du bénéficiaire et de son responsable légal, prendre contact avec l'établissement scolaire fréquenté afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs habituels du bénéficiaire l'étendue du programme à étudier.

L'aide pédagogique est accordée pour la durée effective de l'année scolaire en cours, pendant les jours normalement scolarisés, à raison de 3 heures par jour, tous cours confondus, fractionnables par tranche de 3 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur scolaire.

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

La prestation peut être fournie entre 9h et 19h du lundi au vendredi et le samedi, de 9h à 13h hors jours fériés dans la limite des disponibilités locales.

Le bénéficiaire peut joindre MONDIAL ASSISTANCE 24h sur 24, 7 jours sur 7 afin de formuler sa demande. Toutefois la mise en place de l'aide pédagogique peut nécessiter un délai 2 jours ouvrés.

Séjour prolongé en maternité

En cas de séjour de plus de 8 jours en maternité, l'adhérent ou sa conjointe bénéficie des garanties d'aide ménagère et de prise en charge des enfants, tels que définis ci avant.

Assistance en cas de radiothérapie ou de chimiothérapie

Aide ménagère à domicile

En cas de chimiothérapie par intraveineuse, ou de radiothérapie ambulatoire, pour traitement du cancer, MONDIAL ASSISTANCE recherche, missionne et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales, une aide ménagère à concurrence **30 heures maximum par année civile**.

L'intervention de la prestation « aide ménagère » doit obligatoirement être organisée dans les 48h qui suivent une séance de chimiothérapie ou de radiothérapie.

Chaque intervention d'une aide ménagère est de 2h minimum (hors temps de déplacement de l'aide ménagère jusqu'au domicile).

La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, aide à la préparation des repas, courses de proximité, ...) au domicile. Cette garantie fonctionne du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h00 à 19h00.

L'évaluation du besoin est réalisée par MONDIAL ASSISTANCE avec le bénéficiaire.

Celles concernant les enfants de moins de 16 ans le sont **dans la limite de 30 heures par protocole**, le nombre d'heures attribuées étant évalué par MONDIAL ASSISTANCE en fonction de la situation.

En cas de décès

Organisation des obsèques

À la demande de la famille du bénéficiaire et pour son compte, MONDIAL ASSISTANCE peut se charger de coordonner l'organisation des obsèques en France métropolitaine : convoi, cérémonie religieuse, ouverture du caveau et mise en bière, MONDIAL ASSISTANCE fait appel à son prestataire habituel ou à celui désigné par la famille ou par le bénéficiaire dans les informations confiées à MONDIAL ASSISTANCE. Un devis envoyé aux ayants droit pour accord préalable doit être approuvé par un ayant droit ou une personne ayant reçu délégation pour ce faire.

Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation sont à la charge de la famille.

MONDIAL ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire les services ci-après :

Informations Décès / Succession

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 hors jours fériés, le bénéficiaire, pour préparer sa succession, ou ses proches, trouveront auprès des spécialistes de MONDIAL ASSISTANCE, les renseignements dont ils ont besoin dans les domaines ci-après :

Le décès :

- le décès à l'hôpital /le décès à domicile
- la constatation du décès
- Les prélèvements d'organes, les dons d'organes
- la conservation du corps : la thanatopraxie
- le transport du corps
- les chambres funéraires

Les obsèques :

- les sociétés de pompes funèbres
- les sociétés de marbrerie funéraire
- l'organisation des pompes funèbres en France
- la préparation des obsèques
- la toilette du défunt
- le choix du cercueil et des accessoires
- les voitures funéraires
- les concessions
- la crémation
- les différents rites et cérémonies religieuses

Les démarches de succession :

- le règlement des frais d'obsèques
- l'apposition des scellés
- le sort des avoirs financiers et des biens détenus par le défunt (mobilier, objets, véhicules, biens immobiliers...) : règles applicables et démarches à effectuer
- les formalités auprès des organismes, droits à faire valoir et calendrier : Caisse de Retraite, employeur, ASSEDIC, établissements financiers, Sécurité Sociale, allocations familiales, mutuelles, administration fiscale...
- Le compte bancaire joint, les assurances...
- Les déclarations à la mairie...

Le règlement de la succession :

- les options offertes aux héritiers et leurs conséquences : l'acceptation de la succession, l'acceptation sous bénéfice d'inventaire, la renonciation.

Les règles de répartition de la succession :

- l'ordre de succession et les modalités d'attribution
- les règles applicables, générales, et particulières à certaines situations (représentation, fente successorale, enfants adoptés, décès simultanés, transmission des droits de propriété littéraire et artistiques...)
- les droits du conjoint survivant

Les situations particulières d'héritage :

- le testament, les donations, l'usufruit, la nue-propriété
- les mineurs, les incapables majeurs
- les héritiers résidant à l'étranger

Comment disposer , prendre possession des biens :

- l'indivision
- les formalités : actes notariés, pièces héréditaires
- le partage

Les droits de succession :

- les biens à déclarer
- la détermination de l'actif successoral taxable
- le paiement des droits et contrôle du fisc

Les droits du conjoint et de ses enfants :

- L'aide sociale
- L'allocation veuvage
- La pension de réversion de la Sécurité sociale
- Les droits des conjoints divorcés (pension partagée)
- La location (le droit au maintien)
- Le capital décès pour les cotisants à la Sécurité sociale.

Garanties médicales

La recherche d'un médecin

en l'absence du médecin traitant, à l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone (médecin de garde ou service d'urgence).

Dans ce cas, MONDIAL ASSISTANCE n'est pas responsable si aucun médecin n'est disponible. De même, la nondisponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de MONDIAL ASSISTANCE.

MONDIAL ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

La recherche d'une infirmière

Sur prescription médicale, le plus près possible de l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone. Dans ce cas, MONDIAL ASSISTANCE n'est pas responsable si aucune infirmière n'est disponible. De même, la non disponibilité ou l'éloignement trop important de l'infirmière susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de MONDIAL ASSISTANCE.

Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.

MONDIAL ASSISTANCE proposera un maximum de 5 infirmières diplômées d'état.

La mise en relation avec un ambulancier

pour transporter le bénéficiaire de son domicile à l'hôpital et le ramener à son domicile.

L'attention du bénéficiaire est attirée sur le fait qu'en fonction de la distance parcourue, le transport peut être plus ou moins coûteux.

Le bénéficiaire est invité à demander un devis au prestataire avant la prestation.

Les frais de transport seront réglés directement par le bénéficiaire au prestataire concerné.

La livraison de médicaments

recherche (pharmacie proche du domicile ou pharmacie de garde), achat sous réserve de disponibilité, et acheminement au domicile des médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 24h et immédiatement nécessaires au bénéficiaire.

MONDIAL ASSISTANCE fait l'avance du coût de ces médicaments, que le bénéficiaire devra rembourser au moment où ils lui sont livrés.

Le service de livraison des médicaments est pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE et est accessible 24h/24, 7jours / 7.

Démarches administratives et sociales

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation au domicile ne répondant pas aux conditions énoncées dans la présente convention, MONDIAL ASSISTANCE proposera au bénéficiaire :

La mise en relation avec un service social

Le conseil social est un service d'écoute, d'information et d'orientation concernant des problématiques à caractère social.

MONDIAL ASSISTANCE informe et conseille :

- sur les principales prestations sociales existantes,
- sur les conditions d'accès aux établissements spécialisés et leurs financements,

MONDIAL ASSISTANCE oriente les bénéficiaires vers les principaux organismes susceptibles d'apporter une aide financière du service et de l'accompagnement (sécurité sociale, caisse d'allocations familiales, conseils généraux, centres communaux d'action sociale, Pôle emploi, associations, caisse vieillesse)

Si le bénéficiaire souhaite prolonger une prestation déjà mise en place dans le cadre de son contrat, MONDIAL ASSISTANCE proposera une mise en relation avec un réseau de prestataires agréés. **Le coût de la prestation reste à la charge du bénéficiaire.**

Dispositions générales

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par AG2R LA MONDIALE auprès de Fragonard Assurances (Société Anonyme au capital de 37 207 660,00 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 Paris) et mises en œuvre par AWP FRANCE SAS (Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros - 490 381 753 RCS Bobigny - Société de courtage d'assurances - Inscription Orias 07 026 669 - Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen) désigné sous son nom commercial de MONDIAL ASSISTANCE

MONDIAL ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

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

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir à MONDIAL ASSISTANCE, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel (sauf cas fortuit ou de force majeure), tous actes, pièces, factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement

ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

MONDIAL ASSISTANCE ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE a été informé préalablement et a donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE aurait engagés pour organiser le service.

Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique

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

Les informations fournies par MONDIAL ASSISTANCE sont des renseignements à caractère documentaire. MONDIAL ASSISTANCE s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours.

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches.

MONDIAL ASSISTANCE s'engage alors à répondre dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés.

Conditions applicables aux services d'assistance à la personne au domicile

Les prestations énoncées dans la présente convention ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

MONDIAL ASSISTANCE se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tout justificatif de nature à établir la matérialité de l'événement générant la demande d'assistance (certificat médical, bulletin d'hospitalisation,...).

Ce justificatif sera adressé au médecin de MONDIAL ASSISTANCE qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ciavant ne peut donner lieu au remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE a été prévenue et a préalablement donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE aurait engagés pour organiser le service.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au domicile peut nécessiter un délai de 48 heures ouvrées. La prestation « Aide pédagogique » n'étant pas conçue pour servir les convenances personnelles, toute fausse déclaration, falsification ou tentative de fraude entraîne la perte du bénéfice de la prestation et le remboursement immédiat des sommes éventuellement engagées par MONDIAL ASSISTANCE pour sa réalisation. La prestation ne pourra pas dépasser l'année scolaire en cours.

Sont exclus les demandes de remboursements au-delà de 2 ans à compter de la date de l'événement.

Exclusions Générales

Sont exclus :

- les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile,
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat,
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement à la date d'effet du contrat,
- les hospitalisations prévues,
- les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36^e semaine d'aménorrhée,
- la chimiothérapie orale à domicile,
- les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool,
- les conséquences de tentative de suicide,
- 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,
 - de l'exposition à des agents radioactifs qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,
- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,
- les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche,
- les dommages résultant de soins d'ordre esthétique (y compris chirurgie esthétique) sauf si ces interventions sont consécutives à un accident ou une maladie garantis,
- les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées.

Mise en œuvre des garanties

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit être formulée par le bénéficiaire ou ses proches auprès de MONDIAL ASSISTANCE par le moyen ci-après :

Téléphone : 0 800 10 00 10

accessibles 24h/24, 7 jours / 7,
sauf mentions contraires,

en indiquant :

- le nom et le n° du contrat souscrit : n ° 921230 Branche Aide à Domicile,
- le nom et le prénom du bénéficiaire,
- l'adresse exacte du bénéficiaire,
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint,
- le numéro de sécurité sociale.

Réclamation

Modalités d'examen des réclamations

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

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante : reclamation@votreassistance.fr ou envoyer un courrier à l'adresse :

AWP FRANCE SAS,
Service Réclamations, TSA 70002
93488 Saint Ouen Cedex.

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais. Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances, le tiendrait informé.

Si le Bénéficiaire n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
<http://www.mediation-assurance.org>
LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

La demande du Bénéficiaire auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux Bénéficiaires de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Bénéficiaire a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

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

Protection des données à caractère personnel

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

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

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

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles.

Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du contrat. Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

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

- Article L114-1 du Code des assurances
« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

- Article L114-2 du Code des assurances
« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en

paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

- Article L114-3 du Code des assurances
« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités. »

Compétence juridictionnelle

Mondial Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

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

Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris CEDEX 09 – www.acpr.banque-france.fr.

Loi applicable – Langue utilisée

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

L'offre AG2R LA MONDIALE pour les particuliers

Partout en France un acteur de référence
de l'assurance de protection sociale
et patrimoniale

Santé

Complémentaire santé
Sur-complémentaire santé

Prévoyance

Garantie prévoyance individuelle
Garantie accident
Garanties obsèques
Assurances perte d'autonomie
Aide aux aidants

Épargne

Constitution d'un capital
Transmission d'un patrimoine

Retraite

Revenus à vie

Assurance de biens

Assurance automobile
Assurance habitation

Autres produits

Santé animaux
Crédit
Tourisme
Pleine Vie

AG2R LA MONDIALE

14-16, boulevard Malesherbes
75008 Paris
Tél. : 0 969 32 2000 (appel non surtaxé)
www.ag2rlamondiale.fr

Fragonard Assurances

Société Anonyme au capital de 37 207660,00 euros
479 065 351 RCS Paris
Entreprise régie par le Code des Assurances
Siège social : 2 Rue Fragonard – 75017 Paris

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances est une compagnie d'assurance agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue.

Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique.

Fragonard Assurances (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

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

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

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

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

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

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

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Devis et souscription du contrat d'assurance	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque)	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial AG2R.

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

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

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

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

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

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

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

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents) ;

- annonceurs et régies publicitaires, afin de vous adresser des communications commerciales, conformément à la législation locale et à vos préférences de communication. Nous ne partageons pas vos données personnelles avec des tiers à des fins marketing, sans votre autorisation.

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

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

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

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

Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE.

Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

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

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;

- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct).

Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette. Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

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

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre - deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels - dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations - deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.

- Pour toute information sur le contrat - deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

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

9. Comment nous contacter ?

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

[AWP France SAS](#)
[Département Protection des Données Personnelles](#)
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

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

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

AG2R Prévoyance - Institution de prévoyance régie par le code de la Sécurité Sociale - Membre d'AG2R LA MONDIALE et du GIE AG2R - 14-16, boulevard Malesherbes 75008 Paris - Siren 333 232 270

Fragonard Assurances - Société Anonyme au capital de 37 207 660,00 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 Paris