

santé —

# NOTICE D'IN- FORMATION GARANTIE ASSISTANCE

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



AG2R LA MONDIALE

## SOMMAIRE

Assistance santé	5
Définitions	5
Informations	7
Hospitalisation ou immobilisation au domicile avec ou sans hospitalisation	8
Garde des enfants malades ou accidentés	11
Assistance en cas de radiothérapie ou de chimiothérapie	13
En cas de décès	14
Garanties médicales	16
Démarches administratives et sociales	18
Dispositions générales	19

# ASSISTANCE SANTÉ

## DÉFINITIONS

### 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.

### 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.

### Domicile

Lieu de résidence principale en France métropolitaine ou

Principautés d'Andorre ou Monaco.

### 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.

### Chirurgie ambulatoire :

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

### 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.

### 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.

### 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 FRANCE 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 FRANCE 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.

### 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 Principautés d'Andorre ou Monaco.

### Évènements 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.

### 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.

## INFORMATIONS

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 hors jours fériés, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 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<sup>e</sup>/4<sup>e</sup> 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.

# 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 FRANCE 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 métro-

politaine, Andorre ou Monaco) 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 FRANCE.

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 FRANCE 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, Andorre ou Monaco) 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, Andorre

ou Monaco) 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 FRANCE.

## **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.

**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) 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 FRANCE organise et prend en charge :

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

Un voyage aller et retour d'un proche (résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco) 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 FRANCE 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.

### 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 EN CAS DE RADIO-THÉRAPIE OU DE CHIMIOTHÉRAPIE

### Aide ménagère à domicile

En cas de chimiothérapie par intraveineuse, ou de radiothérapie ambulatoire, pour traitement du cancer, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE peut se charger de coordonner l'organisation des obsèques en France métropolitaine : convoi, cérémonie religieuse, ouverture du caveau et mise en bière, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE fait appel à son prestataire habituel ou à celui désigné par la famille ou par le bénéficiaire dans les informations confiées à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

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

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

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE.

Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE informe et conseille :

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

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 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 FRANCE 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 sont mises en œuvre par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE - société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social : 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 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 FRANCE 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, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, 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 FRANCE, 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 FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE sont des renseignements à

caractère documentaire. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE 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 ci-avant ne peut donner lieu au remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE 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 FRANCE 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 FRANCE pour sa réalisation. La prestation ne pourra pas dépasser l'année scolaire en cours.

Sont exclues 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<sup>e</sup> 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 FRANCE 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.

# L'OFFRE AG2R LA MONDIALE POUR LES PARTICULIERS

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

## **PARTICULIERS**

### **SANTÉ**

Complémentaire santé

### **PRÉVOYANCE**

Garanties obsèques  
Assurances perte d'autonomie  
Garantie des accidents de la vie

### **ÉPARGNE**

Constitution d'un capital  
Transmission d'un patrimoine

### **RETRAITE**

Revenus à vie

### **ASSURANCE DE BIENS**

Assurance auto  
Assurance habitation  
Protection juridique

### **AUTRES PRODUITS**

Santé animaux  
Crédit  
Vacances  
Pleine Vie

## **AG2R LA MONDIALE**

104-110 Bd Haussmann

75379 Paris Cedex 08

Tél. : 01 76 60 84 00

[www.ag2rlamondiale.fr](http://www.ag2rlamondiale.fr)