

MES BIENS

MON ARGENT

MON ACTIVITÉ  
PROFESSIONNELLE

**MA FAMILLE**



TRANQUILLITÉ FAMILLE

# TRANQUILLITÉ FAMILLE

CONDITIONS GÉNÉRALES



# **CONTRAT TRANQUILLITÉ FAMILLE**

## **Conditions générales**

**Réf TRF.013-01/2019**

<b>QUI EST ASSURÉ ?</b>	<b>p. 4</b>
<b>POUR QUELLES GARANTIES ?</b>	<b>p. 4</b>
<b>TABLEAU DES GARANTIES</b>	<b>p. 5</b>
<b>GARANTIE 1</b>	
<b>PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS DE LA VIE PRIVÉE</b>	<b>p. 7</b>
Dans quelles circonstances ?	p. 7
Fonctionnement de la garantie	p. 7
Blessures d'un assuré	p. 7
Décès d'un adulte assuré	p. 8
Décès d'un enfant assuré	p. 8
Garantie spécifique attentat	p. 8
<b>GARANTIE 2</b>	<b>p. 10</b>
<b>PROTECTION COMPLÉMENTAIRE DU CONDUCTEUR</b>	
Dans quelles circonstances ?	p. 10
Fonctionnement de la garantie	p. 10
Blessures d'un conducteur assuré	p. 10
Décès d'un conducteur assuré	p. 11
<b>GARANTIE 3</b>	<b>p. 12</b>
<b>PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS MÉDICAUX</b>	
Dans quelles circonstances ?	p. 12
Fonctionnement de la garantie	p. 12
Prestations	p. 12
<b>VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b>	<b>p. 14</b>
Garantie Assistance à domicile	p. 14
Le contenu des garanties	p. 14
Les garanties d'aide aux aidants	p. 16
Assistances aux personnes	p. 18

<b>VOTRE GARANTIE RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES</b>	<b>p. 22</b>
Les renseignements juridiques	p. 22
<b>DISPOSITIONS DIVERSES</b>	<b>p. 23</b>
Subrogation	p. 23
Non cumul des prestations	p. 23
Cumul d'assurances	p. 23
Étendue territoriale des garanties	p. 23
<b>QUE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT ?</b>	<b>p. 24</b>
Votre déclaration	p. 24
La détermination du préjudice	p. 24
L'estimation des dommages et indemnisation	p. 24
Dans quel délai ?	p. 25
Que se passe-t-il en cas d'aggravation ?	p. 25
Cas particuliers des assurés de plus de 65 ans	p. 25
<b>LA VIE DU CONTRAT</b>	<b>p. 26</b>
Conclusion, prise d'effet, résiliation	p. 26
Votre déclaration de risque	p. 31
La cotisation	p. 32
Le traitement des réclamations	p. 34
La prescription	p. 34
Dispositions diverses	p. 35
<b>LEXIQUE</b>	<b>p. 38</b>

Vous venez de souscrire un contrat de prévoyance familiale qui garantit le versement d'indemnités à la suite d'un dommage corporel ou d'un décès résultant d'un accident\*.

Votre contrat se compose de ce document, ce sont les **conditions générales**, qui décrivent les garanties proposées et le fonctionnement du contrat, et des **conditions particulières** qui vous ont été remises après enregistrement de votre contrat ou de sa modification.

Les conditions particulières précisent notamment :

- la date d'effet du contrat ou de sa modification,
- les garanties que vous avez souscrites et le niveau choisi,
- le montant annuel de la cotisation,
- la valeur de l'indice\* connue à la date de la souscription ou de la modification de votre contrat,
- l'identité du ou des adultes assurés

## Qui est assuré ?

Toute personne physique, domiciliée fiscalement en France et désignée aux conditions particulières.

Il peut s'agir de :

- **vous**,
- **votre conjoint** (marié, lié par un PACS, ou de fait), désigné aux conditions particulières appelé "adulte",
- **vos enfants\***, ainsi que ceux de votre conjoint (marié, lié par un PACS, ou de fait) **vivant habituellement à votre domicile**, ainsi que **vos enfants** et ceux de votre conjoint **ne vivant pas habituellement à votre domicile, s'ils sont scolarisés, étudiants ou apprentis, ou en invalidité**, appelés "enfants" pour la garantie 1 Protection contre les accidents de la vie privée uniquement.

Cette définition ne s'applique pas aux garanties Assistance aux personnes et Renseignements juridiques (voir la liste spécifique des assurés sous ces garanties).

### \* Particularité :

**Pour la garantie 1 "Protection contre les accidents de la vie privée" vos enfants tels que définis ci-dessus peuvent ou non, en fonction de votre choix, avoir la qualité d'assuré.**

**Si vous souhaitez assurer vos enfants au titre de la garantie 1, la mention indiquée aux conditions particulières sera la suivante : « Enfant(s) bénéficiaire(s) et assuré(s) ».**

**Si vous ne souhaitez pas assurer vos enfants au titre de la garantie 1, la mention indiquée aux conditions particulières sera la suivante : « enfant(s) uniquement bénéficiaire(s) ».**

**Les enfants ne peuvent pas être assurés au titre de la garantie 2 protection complémentaire du conducteur et de la garantie 3 protection contre les accidents médicaux.**

## Pour quelles garanties ?

Ce contrat se compose de trois garanties vous permettant de décider dans quelles circonstances vous souhaitez être protégé :

- lors d'activités pratiquées dans le cadre de la vie privée : c'est la **garantie 1 "Protection contre les accidents de la vie privée"**.
- lorsque vous conduisez occasionnellement un véhicule qui ne vous appartient pas : c'est la **garantie 2 "Protection complémentaire du conducteur"**.
- lorsque vous êtes victime d'un accident médical : c'est la **garantie 3 «Protection contre les accidents médicaux»**.

\* Cf lexique

# TABLEAU DES GARANTIES

**IMPORTANT :** les montants sont exprimés en € et TTC dans ce tableau et **sauf mention contraire** sont valables du 01/01/2019 au 31/12/2019 et sont révisés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année en fonction de l'évolution de l'indice\*.

## Garantie 1 - Protection contre les accidents de la vie privée et garantie 2 - Protection complémentaire du conducteur

VOS GARANTIES	PLAFONDS DE GARANTIES		
	niveau 1	niveau 2	niveau 3
<b>Blessures d'un assuré</b>			
- Remboursement des frais de soins suite à une incapacité temporaire totale supérieure à 10 jours	5 875 €	7 834 €	7 834 €
- Capital suite à incapacité temporaire totale			
supérieure à 10 jours	207 €	310 €	413 €
supérieure à 30 jours	413 €	619 €	825 €
supérieure à 60 jours	825 €	1 237 €	1 650 €
supérieure à 90 jours	1 650 €	2 474 €	3 299 €
- Capital <sup>(1)</sup> suite à une invalidité permanente pour un taux de :			
6 à 10 % (Uniquement si franchise 5 % <sup>(3)</sup> souscrite)	32 983 €	65 965 €	98 948 €
11 à 20 %	64 935 €	129 869 €	194 803 €
21 à 30 %	104 101 €	208 202 €	312 303 €
31 à 50 %	143 268 €	286 535 €	429 802 €
51 à 70 %	182 434 €	364 868 €	547 302 €
71 à 90 %	233 969 €	467 937 €	701 907 €
91 à 100 %	389 605 €	779 210 €	1 168 814 €
- Remboursement des frais d'aménagement du cadre de vie suite à une invalidité ≥ 50% (aménagement du logement, de la voiture...)	jusqu'à 25 % du capital invalidité permanente versé		
- Prise en charge d'assistance tierce personne	majoration de 25 % du capital invalidité permanente versé		
<b>Décès d'un enfant assuré</b>			
- Remboursement des frais d'obsèques	3 917 €	5 257 €	6 494 €
<b>Décès d'un adulte assuré</b>			
- Capital décès versé au conjoint ou assimilé (le contrat doit faire mention de deux adultes assurés (voir conditions particulières))	46 897 €	93 793 €	140 691 €
- Capital décès versé à chaque enfant par mois jusqu'à 21 ans (le contrat doit faire mention des enfants (soit 1 adulte avec enfant(s), soit 2 adultes avec enfant(s) (voir conditions particulières))	310 €	619 €	928 €
- Capital décès versé à chaque enfant (vivant habituellement au domicile de l'assuré ou ne vivant pas habituellement au domicile de l'assuré s'il est scolarisé, étudiant ou apprenti, ou en invalidité (le contrat doit faire mention des enfants (soit 1 adulte avec enfant(s), soit 2 adultes avec enfant(s) voir conditions particulières))	9 792 €	19 584 €	29 375 €
- Remboursement des frais d'obsèques	3 917 €	5 257 €	6 494 €
<b>Garantie spécifique attentat<sup>(2)</sup></b>			
- Recours	quel que soit le niveau souscrit }		30 715 €
- Dommages aux effets personnels			1 856 €
<b>Un service d'Assistance à Domicile adapté quel que soit le niveau de garantie choisi</b>			

**ATTENTION :** à partir des 66 ans de l'assuré, les capitaux dus en cas d'accident garanti sont diminués de 5% par an (avec une diminution maximum de 50% pour les frais de soins, frais funéraires et le capital incapacité temporaire totale, et une diminution maximum de 80% pour le capital décès conjoint ou assimilé, le capital enfant et l'invalidité). Les garanties prennent fin de plein droit à la date du décès de l'assuré.

(1) Le capital est obtenu en multipliant le montant garanti dans le tableau ci dessus par votre taux d'invalidité, pour la garantie invalidité permanente.

(2) La garantie spécifique attentat s'applique uniquement à la Protection contre les accidents de la vie privée.

(3) Voir les conditions particulières.

\* Cf lexique

## ➔ TABLEAU DES GARANTIES

### Comprendre le tableau des garanties Tranquillité Famille. Dans le cadre de la garantie 1 - Protection contre les accidents de la vie privée.

Vous avez souscrit un contrat Tranquillité Famille avec une structure foyer 2 adultes + enfant(s) en niveau 1  
EXEMPLE pour un accident survenant le 01 juillet 2019.

Exemple suite à une invalidité permanente :

Mme est victime d'un accident garanti et suite à cet accident, elle reste invalide à 55 %. Son taux d'invalidité dans le tableau des garanties se situe dans la fourchette de 51 à 70 %.

Le capital correspondant est de 182 434 €. Elle percevra donc un capital de 55 % x 182 434 € = 100 338,70 €.

Exemple suite à un décès :

Si M. décède

- un capital décès de 46 897 € sera versé à Mme,
- des capitaux décès seront versés à son fils né le 01/09/2016 :
  - un capital décès forfaitaire de 9 792 €
  - un capital décès pour les enfants de moins de 21 ans de 66 272 € (Le montant garanti multiplié par le nombre de mois séparant le décès du parent du 21<sup>ème</sup> anniversaire de l'enfant = 310 € x 218 mois = 67 580 €).

### ➔ Garantie 3 - Protection contre les accidents médicaux

Lorsque l'assuré est victime d'un accident\* garanti entraînant une invalidité inférieure ou égale à 25 % et que la responsabilité d'un tiers n'est pas engagée.

VOS GARANTIES	PLAFONDS DE GARANTIES		
	niveau 1	niveau 2	niveau 3
<b>Blessures d'un assuré</b>			
- Remboursement des frais de soins suite à une incapacité temporaire totale supérieure à 10 jours	5 875 €	7 834 €	7 834 €
- Capital suite à incapacité temporaire totale supérieure à 10 jours	207 €	310 €	413 €
supérieure à 30 jours	413 €	619 €	825 €
supérieure à 60 jours	825 €	1 237 €	1 650 €
supérieure à 90 jours	1 650 €	2 474 €	3 299 €
- Capital <sup>(1)</sup> suite à une invalidité permanente pour un taux de :			
6 à 10 % (Uniquement si franchise 5% <sup>(2)</sup> souscrite)	32 983 €	65 965 €	98 948 €
11 à 20 %	64 934 €	129 869 €	194 803 €
21 à 25 %	104 101 €	208 202 €	312 303 €
- Prise en charge d'assistance tierce personne	majoration de 25 % du capital invalidité permanente versé		
<b>Un service d'Assistance à Domicile adapté quel que soit le niveau de garantie choisi</b>			

Pour connaître le détail des garanties, se reporter au paragraphe "Garantie 3 - Protection contre les accidents médicaux".

**ATTENTION : à partir des 66 ans de l'assuré, les capitaux dus en cas d'accident garanti sont diminués de 5% par an (avec une diminution maximum de 50% pour les frais de soins, frais funéraires et le capital incapacité temporaire totale, et une diminution maximum de 80% pour le capital décès conjoint ou assimilé, le capital enfant et l'invalidité). Les garanties prennent fin de plein droit à la date du décès de l'assuré.**

(1) Le capital est obtenu en multipliant le montant garanti par votre taux d'invalidité pour la garantie invalidité permanente.

(2) Voir les conditions particulières

### Comprendre le tableau des garanties Tranquillité Famille. Dans le cadre de la garantie 3 - Protection contre les accidents médicaux.

EXEMPLE pour un niveau 3 :

Mme est victime d'un accident médical garanti. Elle reste invalide à 24 %. Son taux d'invalidité dans le tableau des garanties se situe dans la fourchette de 21 à 25 %. Le capital correspondant est de 312 303 €. Elle percevra donc un capital de 24 % X 312 303 € = **74 952,72 €**.

\* Cf lexique

# ➔ Garantie 1 - PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS DE LA VIE PRIVÉE

## Dans quelles circonstances ?

- La garantie s'applique en cas de blessures ou de décès résultant d'un accident\* de la vie privée (chute, brûlure, accident de piéton ou cycliste, agression....).

## Fonctionnement de la garantie

- Si l'assuré est entièrement responsable de l'accident, nous lui versons (ou au(x) bénéficiaire(s)) les montants garantis au contrat en fonction du niveau choisi (indiqué aux conditions particulières).
- Si l'assuré n'a aucune responsabilité dans l'accident, **nous lui versons à titre d'avance sur recours**, des provisions dans la limite des montants garantis au contrat.
- Si l'assuré est partiellement responsable de l'accident, nous lui versons :
  - Les montants garantis au contrat dans la proportion de sa responsabilité.
  - Des avances sur recours dont le montant cumulé à celui de l'indemnité ci-dessus ne peut excéder les montants garantis.

## Blessures d'un assuré

### ➔ Ce que nous garantissons

#### FRAIS DE SOINS

Lorsque l'accident garanti a entraîné une incapacité temporaire totale supérieure à 10 jours, nous garantissons le remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux, d'hospitalisation, de transport de l'assuré blessé nécessités par les blessures et restés à sa charge après intervention de la sécurité sociale et / ou tout autre régime de prévoyance.

**Ne sont pas garantis les frais de remplacement de lunettes ou de prothèses endommagées dans l'accident.**

Veuillez consulter le tableau des garanties pour connaître les limites de l'indemnisation.

#### INCAPACITÉ TEMPORAIRE TOTALE :

Définition : c'est l'impossibilité pour l'assuré de se livrer temporairement à son activité professionnelle, ou s'il n'exerce aucune activité professionnelle c'est l'impossibilité de se livrer à aucune de ses activités habituelles du fait de la nécessité d'observer un repos absolu (hospitalisation ou indication médicale à un alitement absolu).

Nous garantissons le versement d'un capital à l'assuré blessé en fonction de la durée de l'incapacité temporaire totale.

**Aucune indemnité n'est due en cas d'incapacité inférieure ou égale à 10 jours.**

Veuillez consulter le tableau des garanties pour connaître les capitaux versés.

#### INVALIDITÉ PERMANENTE PARTIELLE

Définition : il s'agit de la réduction définitive des capacités physiques, intellectuelles ou mentales de l'assuré.

Nous garantissons le versement d'une indemnité calculée en fonction du taux d'invalidité.

**Pour toute invalidité inférieure ou égale à la franchise mentionnée sur vos conditions particulières aucune indemnité n'est versée.**

Consultez le paragraphe "Comment est calculé la somme à verser ?", rubrique "Que faire en cas d'accident ?" pour connaître les modalités d'indemnisation.

#### ASSISTANCE D'UNE TIERCE PERSONNE

Nous majorons de 25 % le capital versé au titre de l'invalidité permanente partielle, lorsque celle-ci justifie l'assistance d'une tierce personne de façon définitive et médicalement reconnue.

#### AMÉNAGEMENT DU CADRE DE VIE

En cas d'incapacité permanente supérieure ou égale à 50 %, nous intervenons dans l'aménagement de votre cadre de vie (votre résidence principale et/ou votre véhicule) rendu nécessaire par l'invalidité consécutive à l'accident garanti, à réception de vos factures et après accord de nos services techniques.

Le plafond de remboursement de ces aménagements est fixé à 25 % du capital invalidité permanente versé.

\* Cf lexique



# ➔ Garantie 1 - PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS DE LA VIE PRIVÉE

## Décès d'un adulte assuré

### ➔ Nous garantissons

Le décès de l'assuré survenant dans un délai d'un an à la suite de l'accident\* garanti, et résultant directement des blessures, lésions ou dommages corporels occasionnés par cet accident\*.

Les capitaux décès ne sont versés que suite au décès d'un adulte assuré.

### FRAIS D'OBSÈQUES

Nous remboursons à la personne qui justifie en avoir fait la dépense, les frais d'obsèques dans les 15 jours à compter de la remise du certificat de décès confirmant la cause accidentelle du décès.

Consultez le tableau des garanties pour connaître les limites de l'indemnisation.

### CAPITAL DÉCÈS (versé au conjoint ou assimilé)

**Ce capital est versé à condition que la situation familiale enregistrée aux conditions particulières fasse mention de deux adultes assurés (repérée par la mention 1<sup>er</sup> adulte assuré, 2<sup>ème</sup> adulte assuré).**

Lorsque cette condition est satisfaite nous garantissons :

- en cas de décès du 1<sup>er</sup> adulte assuré le versement du capital au 2<sup>ème</sup> adulte assuré, à défaut aux héritiers de ce dernier.
- en cas de décès du 2<sup>ème</sup> adulte assuré le capital est versé au 1<sup>er</sup> adulte assuré, à défaut aux héritiers de ce dernier.

Cependant en cas de stipulation spécifique d'un bénéficiaire désigné aux conditions particulières, ce bénéficiaire viendra se substituer selon le cas au 1<sup>er</sup> ou 2<sup>ème</sup> adulte assuré pour percevoir le capital décès.

En cas de décès simultanés des deux adultes assurés au titre du présent contrat, les capitaux assurés sont versés à leurs héritiers respectifs.

Consultez le tableau des garanties pour connaître le capital garanti.

### CAPITAL ENFANT

**Ce capital est versé à condition que la situation familiale enregistrée aux conditions particulières fasse mention des enfants (soit 1 adulte avec enfant(s), soit 2 adultes avec enfant(s)).**

Nous garantissons à chaque enfant de l'assuré décédé :

- vivant habituellement au domicile de l'assuré, ou ne vivant pas habituellement au domicile de l'assuré s'il est scolarisé, étudiant ou apprenti, ou en invalidité, le versement d'un capital forfaitaire,
- âgé de moins de 21 ans, le versement d'un capital calculé en fonction du nombre de mois séparant le décès de l'assuré du 21<sup>ème</sup> anniversaire de l'enfant.

\* Cf lexique

Le capital enfant est versé en une seule fois.

Veillez consulter le tableau des garanties pour connaître les montants garantis.

**Cas particulier :** lorsque l'assuré décède des suites de ses blessures après avoir reçu une indemnité au titre de l'invalidité permanente, les bénéficiaires reçoivent les capitaux ci-dessus diminués de cette indemnité.

## Décès d'un enfant assuré

### ➔ Nous garantissons

Le décès de l'enfant assuré survenant dans un délai d'un an à la suite de l'accident garanti, et résultant directement des blessures, lésions ou dommages corporels occasionnés par cet accident\*.

En cas de décès d'un enfant assuré, seuls les frais obsèques seront pris en charge.

**Les conditions particulières doivent comporter la mention suivante : "Enfant(s) bénéficiaire(s) et assuré(s)".**

### FRAIS D'OBSÈQUES

Nous remboursons sur justificatif, les frais d'obsèques dans les 15 jours à compter de la remise du certificat de décès confirmant la cause accidentelle du décès.

Consultez le tableau des garanties pour connaître les limites de l'indemnisation.

## Garantie spécifique attentat

### ➔ Ce que nous garantissons en plus lorsque l'assuré est victime d'un attentat

#### DOMMAGES MATÉRIELS

Nous garantissons le remboursement des dommages causés aux vêtements et objets personnels de l'assuré portés au moment de l'attentat et restant à sa charge après intervention de son contrat multirisque habitation.

#### RECOURS

Nous conseillons et assistons l'assuré dans son recours contre le fond de garantie, uniquement s'il ne dispose pas à la date de l'événement d'un contrat d'assurance (multirisque habitation ou responsabilité civile, défense recours, protection juridique) susceptible de prendre en charge ce recours.

Consultez le tableau des garanties pour connaître les montants garantis.

# Garantie 1 - PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS DE LA VIE PRIVÉE

## Exclusions

Ce qui est exclu de la garantie Protection contre les accidents de la vie privée :

- Les frais de soins engagés après la consolidation.
- Toutes les maladies, quelle qu'en soit la cause, y compris celles résultant d'un traitement médical, d'une intervention chirurgicale, de soins, même consécutifs à un accident\*.
- Les pathologies vertébrales, cervicales, dorsales et lombaires sans rapport avec une lésion fracturaire authentifiée à la radiologie.
- Toute affection vasculaire et/ou circulatoire (par exemple : accident cérébral, accident cardiaque, accident vasculaire cérébral ...), et toute atteinte musculaire, tendineuse ou ligamentaire.
- Le suicide ou la tentative de suicide conscient ou inconscient de l'assuré.
- Les accidents résultant :
  - de la pratique d'un des sports suivants : sports aériens, sports aérotractés (ex : kite-surf, kite board), rafting, canyoning, plongée sous-marine, boxe, catch, full-contact, kick-boxing, taekwondo, karaté et tous les autres sports de combat ; l'alpinisme, l'escalade, la spéléologie ou la via ferrata sans le concours d'un moniteur ou d'un guide, saut à l'élastique et sports comportant l'utilisation d'un véhicule à moteur.
  - de la pratique d'un sport à titre professionnel ou amateur rémunéré (entraînements compris).
  - d'un fait volontaire de l'assuré.
- Les accidents pris en charge au titre de la législation des accidents du travail (à l'exception des accidents des enfants assurés, dans le cadre de stage en entreprise qui seront pris en charge par le contrat), y compris les accidents de trajet.
- Les accidents survenant lors de l'activité professionnelle d'un travailleur non salarié.
- Les accidents survenant lorsque l'assuré :
  - conduit un véhicule terrestre à moteur (cette exclusion ne s'applique pas aux microtracteurs, tracteurs tondeuses ou tondeuses autoportées lorsqu'ils sont utilisés en un lieu privé non ouvert à la circulation publique et lorsque leur vitesse n'excède pas 9 km/h d'après les données du constructeur).
  - pilote un avion ou un ULM.
  - se trouve sous l'empire de l'alcool ou avec un taux d'alcoolémie pouvant être sanctionné pénalement, et que le sinistre est en relation avec cet état.
  - a usé de produits dopants ou hallucinogènes ou de médicaments, et que le sinistre est en relation avec cet usage.
  - participe à des émeutes, manifestations populaires, actes de terrorisme ou de sabotage, agressions, ou à des paris, défis, duels, rixes sauf cas de légitime défense.
- Le comportement illicite et pénalement répréhensible de l'assuré à l'origine de l'accident et provoquant une incapacité, une invalidité, ou son décès.
- Les conséquences de tout acte provoqué volontairement par le bénéficiaire sur un des assurés.
- Les accidents survenant lors d'une guerre civile ou étrangère.
- Les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations du noyau d'atome ou de la radioactivité, ainsi que ceux dus aux effets de radiations provoqués par l'accélération artificielle de particules.
- Les accidents médicaux.

\* Cf lexique

# ➔ Garantie 2 - PROTECTION COMPLÉMENTAIRE DU CONDUCTEUR

## Dans quelles circonstances ?

La garantie s'applique en cas de blessures ou de décès résultant d'un accident de la circulation survenant lorsque l'assuré conduit occasionnellement un véhicule terrestre à moteur qui n'appartient pas à une personne ayant la qualité d'assuré (véhicule loué, prêté ou confié).

Par extension nous garantissons aussi l'assuré conduisant son propre véhicule lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

- ce véhicule est encore assuré auprès d'un assureur autre que MAAF Assurances SA,
- ce véhicule fait l'objet d'un contrat auprès de MAAF Assurances SA prenant effet à l'expiration du contrat en cours chez l'autre assureur.

## Exclusions

- les accidents de travail ou de trajets pris en charge au titre de la sécurité sociale.
- les accidents survenant lorsque l'assuré conduit un véhicule en location de longue durée, location avec option d'achat, un véhicule de fonction ou de service.

## Fonctionnement de la garantie

- Si le conducteur assuré est entièrement responsable de l'accident, nous lui versons (ou aux bénéficiaires en cas de décès de l'assuré) les montants garantis au contrat en fonction du niveau choisi (indiqué aux conditions particulières).
- Si le conducteur assuré n'a aucune responsabilité dans l'accident, nous lui versons **à titre d'avance sur recours**, des provisions dans la limite des montants garantis au contrat.
- Si le conducteur assuré est partiellement responsable de l'accident, nous lui versons :
  - Les montants garantis au contrat dans la proportion de sa responsabilité.
  - Des avances sur recours dont le montant cumulé à celui de l'indemnité ci-dessus ne peut excéder les montants garantis.

## Blessures d'un conducteur assuré

### ➔ Ce que nous garantissons

#### FRAIS DE SOINS

Lorsque l'accident garanti a entraîné une incapacité temporaire totale supérieure à 10 jours, nous garantissons le remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux, d'hospitalisation, de transport de l'assuré blessé, nécessités par les blessures et restés à sa charge après intervention de la sécurité sociale et / ou tout autre régime de prévoyance.

**Ne sont pas garantis les frais de remplacement de lunettes ou de prothèses endommagées dans l'accident.**

Veillez consulter le tableau des garanties pour connaître les limites de l'indemnisation.

#### INCAPACITÉ TEMPORAIRE TOTALE

Définition : c'est l'impossibilité pour l'assuré de se livrer temporairement à son activité professionnelle, ou s'il n'exerce aucune activité professionnelle c'est l'impossibilité de se livrer à aucune de ses activités habituelles du fait de la nécessité d'observer un repos absolu (hospitalisation ou indication médicale à un alitement absolu).

Nous garantissons le versement d'un capital à l'assuré blessé en fonction de la durée de l'incapacité temporaire totale.

**Aucune indemnité n'est due en cas d'incapacité inférieure ou égale à 10 jours.**

Veillez consulter le tableau des garanties pour connaître les capitaux versés.

#### INVALIDITÉ PERMANENTE PARTIELLE

Définition : il s'agit de la réduction définitive des capacités physiques, intellectuelles ou mentales de l'assuré.

Nous garantissons le versement d'un capital à la suite d'un accident\* réduisant de façon définitive les capacités physiques intellectuelles ou mentales du conducteur assuré.

**Pour toute invalidité inférieure ou égale à la franchise mentionnée sur vos conditions particulières aucune indemnité n'est versée.**

Consultez le paragraphe "Comment est calculée la somme à verser ?", rubrique "Que faire en cas d'accident ?" pour connaître les modalités d'indemnisation.

#### ASSISTANCE D'UNE TIERCE PERSONNE

Nous majorons de 25 % le capital versé au titre de l'invalidité permanente partielle, lorsque celle-ci justifie l'assistance d'une tierce personne de façon définitive et médicalement reconnue.

#### AMÉNAGEMENT DU CADRE DE VIE

En cas d'incapacité permanente supérieure ou égale à 50 %, nous intervenons dans l'aménagement de votre cadre de vie (votre résidence principale et/ou votre véhicule) rendu nécessaire par l'invalidité consécutive à l'accident garanti, à réception de vos factures et après accord de nos services techniques.

Le plafond de remboursement de ces aménagements est fixé à 25 % du capital invalidité permanente versé.

\* Cf lexique

# ➔ Garantie 2 - PROTECTION COMPLÉMENTAIRE DU CONDUCTEUR

## Décès d'un conducteur assuré

### ➔ Nous garantissons

Le décès de l'assuré survenant dans un délai d'un an à la suite de l'accident garanti, et résultant directement des blessures, lésions ou dommages corporels directement occasionnés par cet accident\*.

#### FRAIS D'OBSÈQUES

Nous remboursons à la personne qui justifie en avoir fait la dépense, les frais d'obsèques, dans les 15 jours à compter de la remise du certificat de décès confirmant la cause accidentelle du décès.

Consultez le tableau des garanties pour connaître les limites de l'indemnisation.

#### CAPITAL DÉCÈS (versé au conjoint ou assimilé) :

**Ce capital est versé à condition que la situation familiale enregistrée sur les conditions particulières fasse mention de deux adultes assurés (repérée par la mention 1<sup>er</sup> adulte assuré, 2<sup>ème</sup> adulte assuré).**

Lorsque cette condition est satisfaite nous garantissons :

- en cas de décès du 1<sup>er</sup> adulte assuré, le versement du capital au 2<sup>ème</sup> adulte assuré, à défaut aux héritiers de ce dernier.
- en cas de décès du 2<sup>ème</sup> adulte assuré, le capital est versé au 1<sup>er</sup> adulte assuré, à défaut aux héritiers de ce dernier.

Cependant en cas de stipulation spécifique d'un bénéficiaire désigné sur les conditions particulières, ce bénéficiaire viendra se substituer au 1<sup>er</sup> ou 2<sup>ème</sup> assuré pour percevoir le capital décès.

En cas de décès simultanés des deux adultes assurés au titre du présent contrat, les capitaux assurés sont versés à leurs héritiers respectifs.

Consultez le tableau des garanties pour connaître les limites de l'indemnisation.

#### CAPITAL ENFANT

**Ce capital est versé à condition que la situation familiale enregistrée aux conditions particulières fasse mention des enfants (soit 1 adulte avec enfant(s), soit 2 adultes avec enfant(s)).**

Nous garantissons à chaque enfant de l'assuré décédé :

- vivant habituellement au domicile de l'assuré, ou ne vivant pas habituellement au domicile de l'assuré s'il est scolarisé, étudiant ou apprenti, ou en invalidité, le versement d'un capital forfaitaire,
- âgé de moins de 21 ans, le versement d'un capital calculé en fonction du nombre de mois séparant le décès de l'assuré du 21<sup>ème</sup> anniversaire de l'enfant.

Le capital enfant est versé en une seule fois.

Veuillez consulter le tableau des garanties pour connaître les montants garantis.

**Cas particulier :** lorsque l'assuré décède des suites de ses blessures après avoir reçu une indemnité au titre de l'invalidité permanente, les bénéficiaires reçoivent les capitaux ci-dessus diminués de cette indemnité.

## Exclusions

**Ce qui est exclu de la garantie Protection complémentaire du conducteur :**

- Les frais de soins engagés après la consolidation.
- Le suicide ou la tentative de suicide conscient ou inconscient de l'assuré.
- Les accidents résultant :
  - de la conduite d'un véhicule terrestre à moteur en l'absence du permis de conduire en état de validité conforme à la législation en vigueur et au type de véhicule utilisé, ou des conditions d'âge et de capacités en vigueur.
  - de la conduite d'un véhicule terrestre à moteur contre le gré du propriétaire.
  - d'un fait volontaire de l'assuré.
- Les accidents survenant lorsque l'assuré :
  - se trouve sous l'empire de l'alcool ou avec un taux d'alcoolémie pouvant être sanctionné pénalement et que le sinistre est en relation avec cet état.
  - a usé de produits dopants ou hallucinogènes ou de médicaments et que le sinistre est en relation avec cet usage.
  - participe à des émeutes, manifestations populaires, actes de terrorisme ou de sabotage, agressions (sauf cas de légitime défense)
  - participe à des paris, défis, duels, rixes sauf cas de légitime défense
  - participe en qualité de concurrent à des compétitions, épreuves ou essais sportifs.
- Le comportement illicite et pénalement répréhensible de l'assuré à l'origine de l'accident et provoquant une incapacité, une invalidité ou son décès.
- Les conséquences de tout acte provoqué volontairement par le bénéficiaire sur un des assurés.
- Les accidents survenant lors d'une guerre civile ou étrangère.
- Les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations du noyau et d'atome ou de la radioactivité, ainsi que ceux dus aux effets de radiations provoqués par l'accélération artificielle de particules.
- Toute affection vasculaire et/ou circulatoire (par exemple : accident cérébral, accident cardiaque, accident vasculaire cérébral, ...) et toute atteinte musculaire, tendineuse ou ligamentaire.

\* Cf lexique

# Garantie 3 - PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS MÉDICAUX

## Dans quelles circonstances ?

La garantie s'applique en cas d'accidents médicaux, d'affections iatrogènes ou d'infections nosocomiales (\*).

(\*) Définitions :

- L'accident médical assuré est un événement imprévu qui a eu des conséquences dommageables pour la santé ou l'intégrité physique de l'assuré et qui a modifié l'évolution normale de la pathologie concernée. Ces conséquences doivent être anormales et indépendantes de l'évolution de l'affection en cause pour laquelle l'acte a été pratiqué, du traitement suivi ou de l'état antérieur de l'assuré.
- les affections iatrogènes : ce sont les conséquences non prévisibles d'un traitement médical.
- les infections nosocomiales : ce sont les infections contractées lors d'une hospitalisation.

**Sont seuls garantis les accidents directement imputables à des actes chirurgicaux, de prévention, de diagnostic, d'exploration, de traitements pratiqués par des médecins et auxiliaires médicaux visés au titre IV du code de la santé publique ou par des praticiens autorisés à exercer par la législation ou la réglementation du pays dans lequel a lieu l'acte, lorsque ces actes sont ceux référencés dans la nomenclature générale des actes professionnels.**

## Exclusions

- Les dommages causés par des maladies n'ayant pas pour origine un accident garanti(\*).
- Les dommages résultant d'expériences biomédicales.

## Fonctionnement de la garantie

- **Si l'accident garanti (accident médical, affections iatrogènes et infections nosocomiales) entraîne un taux d'invalidité permanente supérieure à 25% ou le décès de l'assuré :**

Nous assistons l'assuré (ou son conjoint ou ses ayants droit) et effectuons le recours contre l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux.

La commission régionale de conciliation et d'indemnisation saisie se prononcera ou non sur la responsabilité d'un tiers et estimera le montant de la réparation pécuniaire à verser à l'assuré soit par le tiers responsable, soit par le Fonds de garantie.

- **Si l'accident garanti entraîne une invalidité inférieure ou égale à 25% :**

**Pour toute invalidité inférieure ou égale à la franchise mentionnée sur vos conditions particulières, aucune indemnité n'est versée et aucun recours ne sera réalisé.**

Soit la responsabilité d'un tiers n'est pas engagée : nous versons à l'assuré les montants garantis au contrat en fonction du niveau choisi (indiqué aux conditions particulières).

Soit la responsabilité d'un tiers est engagée : nous assistons l'assuré et nous exerçons le recours contre le praticien, l'établissement responsable ou l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux.

**ATTENTION L'INDEMNISATION VERSÉE PAR MAAF ASSURANCES SA NE PEUT SE CUMULER AVEC LES PRESTATIONS VERSÉES PAR L'OFFICE NATIONAL D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MÉDICAUX OU PAR LE TIERS RESPONSABLE.**

## Prestations

### Ce que nous garantissons

**Lorsque l'assuré est victime d'un accident\* garanti entraînant une invalidité inférieure ou égale à 25 % et que la responsabilité d'un tiers n'est pas engagée.**

#### FRAIS DE SOINS

Lorsque l'accident garanti a entraîné une incapacité temporaire totale supérieure à 10 jours, nous garantissons le remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux, d'hospitalisation, de transport de l'assuré blessé, nécessités par les blessures et restés à sa charge après intervention de la sécurité sociale et / ou tout autre régime de prévoyance.

**Ne sont pas garantis les frais de remplacement de lunettes ou de prothèses endommagées dans l'accident.**

Veuillez consulter le tableau des garanties pour connaître les limites de l'indemnisation.

#### INCAPACITÉ TEMPORAIRE TOTALE

Définition : c'est l'impossibilité pour l'assuré de se livrer temporairement à son activité professionnelle, ou s'il n'exerce aucune activité professionnelle c'est l'impossibilité de se livrer à aucune de ses activités habituelles du fait de la nécessité d'observer un repos absolu (hospitalisation ou indication médicale à un alitement absolu).

Nous garantissons le versement d'un capital à l'assuré blessé en fonction de la durée de l'incapacité temporaire totale.

**Aucune indemnité n'est due en cas d'incapacité inférieure ou égale à 10 jours.**

Veuillez consulter le tableau des garanties pour connaître les capitaux versés.

#### INVALIDITÉ PERMANENTE PARTIELLE

Définition : il s'agit de la réduction définitive des capacités physiques, intellectuelles ou mentales de l'assuré.

Nous garantissons le versement d'une indemnité calculée en fonction du taux d'invalidité.

**Pour toute invalidité inférieure ou égale à la franchise mentionnée sur vos conditions particulières aucune indemnité n'est versée.**

Consultez le paragraphe "Comment est calculée la somme à verser ?", rubrique "que faire en cas d'accident ?" pour connaître les modalités d'indemnisation.

#### ASSISTANCE D'UNE TIERCE PERSONNE

Nous majorons de 25 % le capital versé au titre de l'invalidité permanente partielle, lorsque celle-ci justifie l'assistance d'une tierce personne de façon définitive et médicalement reconnue.

\* Cf lexique



# Garantie 3 - PROTECTION CONTRE LES ACCIDENTS MÉDICAUX

## Ce que nous garantissons

Lorsque l'assuré est victime d'un accident\* garanti entraînant une invalidité permanente partielle supérieure à 25% ou lorsque la responsabilité d'un tiers est engagée :

### RECOURS

Nous nous engageons à réclamer, à nos frais, à l'amiable et devant toutes juridictions, la réparation pécuniaire des dommages corporels<sup>(1)</sup> causés à l'assuré au titre d'un accident médical garanti.

### CONSEIL ET INFORMATION

Nous étudions votre dossier, recueillons les informations nécessaires et vous informons de vos droits et des moyens de les faire valoir.

### LA CONCILIATION

Nous intervenons pour tenter de trouver une solution amiable sous réserve que la réclamation porte sur les dommages supérieurs à 254 euros (valeur au jour de l'accident).

### LA PROCÉDURE

Lorsqu'une solution amiable ne peut être trouvée et lorsque l'enjeu financier dépasse 761 euros, nous envisageons ensemble l'hypothèse d'un procès.

Si la défense de vos intérêts justifie une action en justice, nous confions votre dossier à l'un de nos avocats. Vous bénéficiez gratuitement de ses services mais aussi de ceux de nos experts, techniciens et consultants, s'il s'avère utile de faire appel à eux.

**Nous sommes déchargés de toute obligation si vous avez pris l'initiative d'une procédure ou d'une voie de recours sans nous en avoir informé et avoir obtenu notre accord. Dans ce cas, vous conservez à votre charge, tous les frais de procès quel qu'en soit le résultat.**

### ARBITRAGE D'UN ÉVENTUEL DÉSACCORD

Si nous ne pouvons nous mettre d'accord sur les mesures à prendre pour régler un différend, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord, par vous et par nous, ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en référé. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge. Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance peut en décider autrement lorsque l'assuré a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si contrairement à notre avis ou à celui de l'arbitre, vous exercez une action en justice et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous a été proposée, nous vous indemnisons des frais exposés pour l'exercice de cette action.

### SOMMES ALLOUÉES POUR FRAIS DE PROCÈS

Le juge peut condamner le perdant à payer au gagnant une somme pour le dédommager des frais et honoraires d'avocat qu'il a dû engager (article 700 du code de procédure civile et article 475.1 du code de procédure pénale) :

- Si vous êtes condamné à verser cette somme à votre adversaire dans un procès que nous vous avons conseillé d'engager contre lui, nous vous la remboursons ; dans les autres cas elle reste à votre charge.
- Si vous gagnez le procès et obtenez une indemnité à ce titre, vous vous engagez à nous la reverser dans la limite des frais de procédure que nous avons engagés à votre place.

### LE CHOIX D'UN DÉFENSEUR

Vous avez toute liberté de désigner un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur. Nous réglerons, dans ce cas, ses honoraires dans les limites prévues par le barème ci-après. Cette possibilité vous est aussi accordée lorsque survient un conflit d'intérêt entre nous, c'est-à-dire lorsque nous sommes en même temps l'assureur du responsable, ou dès que survient avec un tiers un différend ou un litige vous permettant de demander la mise en jeu de la garantie.

### Plafond de remboursement des honoraires de votre défenseur

Nature de la prestation	plafonds garantis
■ Présentation d'une requête	358 €
■ Transaction menée de bout en bout	
■ Première assistance à expertise ou à une instruction y compris compte rendu	489 €
■ Assistance ultérieure à expertise ou à instruction y compris compte rendu	328 €
■ Référé en demande ou en défense	598 €
■ Ordonnance du juge de la mise en état	500 €
■ Tribunal d'Instance	820 €
■ Tribunal de Grande Instance	1 100 €
■ Tribunal de Police	882 €
■ Tribunal correctionnel	919 €
■ Cour d'Appel (Administrative et Judiciaire )	1 183 €
■ Tribunal Administratif	1 125 €
■ Cour de Cassation et Conseil d'Etat	2 496 €

(1) Dommages corporels : Il s'agit de toute atteinte à l'intégrité physique.

\* Cf lexique

# VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

## Garantie Assistance à domicile

Au titre de votre contrat Tranquillité Famille, vous bénéficiez de services de MAAF Assistance.

Ces prestations sont assurées par MAAF Assurances SA (Société Anonyme, entreprise régie par le code des assurances : FR 38 542 073 580 - Code APE : 6512 Z Chaban 79180 CHAURAY).

### MAAF ASSISTANCE EST À VOTRE ÉCOUTE 24H/24.

**0 800 16 17 18** Service & appel gratuits

**DE L'ÉTRANGER +33 5 49 16 17 18**

**Sourds et malentendants**

**SMS : 06 78 74 53 72**

**ATTENTION** en cas d'urgence, appelez en priorité les services publics : le SAMU-Centre au 15 ou les pompiers au 18 (le 112 depuis un portable).

L'Assistance à domicile n'a pas pour objectif d'intervenir à tout propos, de se substituer aux services d'urgence ou bien de remplacer la solidarité naturelle des proches, mais bien de «donner le coup de main quand vous en avez besoin».

Les garanties d'assistance ci-après entrent en jeu à la suite d'un accident\* (tel que défini dans le lexique) survenu après la date d'effet du contrat. La demande de prise en charge doit avoir lieu dans un délai d'1 mois après la date de survenance de l'événement.

## Le contenu des garanties

### En cas d'hospitalisation suite à un accident\* garanti

Tous les déplacements ou la venue d'un proche s'entendent en France métropolitaine pour les assurés domiciliés en France métropolitaine et dans le même département pour les assurés domiciliés dans un département d'outremer.

### DÈS LE 1<sup>er</sup> JOUR, MAAF ASSISTANCE PREND EN CHARGE VOS PARENTS ET VOS ENFANTS.

#### Vos parents ne peuvent se prendre en charge ?

Lorsque vos parents vivent chez vous et que leur état de santé ne leur permet pas d'accomplir seuls les tâches de la vie quotidienne, nous organisons et prenons en charge :

- leur déplacement aller /retour chez un proche ou la venue d'un proche
- ou leur garde à domicile (jusqu'à 30 heures réparties sur 1 mois)

#### Vous ne savez pas à qui confier vos enfants ?

Si vos enfants ont moins de 16 ans, nous assurons le relais et prenons en charge :

- pour les garder chez vous, le déplacement aller/retour de l'un de vos proches
- ou pour les emmener chez l'un de vos proches, le voyage aller/retour en compagnie d'une personne de votre choix. Si celle-ci n'est pas disponible, nous pouvons aussi les faire accompagner d'une personne habilitée par nos soins.
- ou pour les conduire et aller les chercher à l'école : nous les faisons accompagner 2 fois par jour (pendant 5 jours).

Si aucune de ces solutions ne convient, nous organisons et prenons en charge la garde à domicile ou chez une assistante maternelle (jusqu'à 30 heures réparties sur 1 mois).

#### SI VOTRE HOSPITALISATION DOIT SE PROLONGER AU-DELÀ DE DEUX JOURS

Vous bénéficiez également, dès le 1<sup>er</sup> jour, des services suivants :

#### Vous avez besoin d'une aide ménagère ?

Pour assurer le quotidien, nous mettons à votre disposition une aide ménagère au moins 2 heures par jour pour le repassage, le ménage, la préparation des repas... (jusqu'à 30 heures réparties sur 1 mois).

#### Vous souhaitez louer un téléviseur ?

Nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur en milieu hospitalier (jusqu'à 1 mois).

#### Vous ne savez pas à qui confier vos animaux de compagnie ?

Si aucun de vos proches ne peut s'en occuper, nous prenons en charge leur transport et leur hébergement en pension animalière (jusqu'à 1 mois).

#### Vous aimeriez faire venir un proche auprès de vous ?

En cas de nécessité, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller / retour d'un proche et si besoin est son hébergement (jusqu'à 2 nuits à concurrence de 100 €).

#### Vous voulez que l'on prévienne un proche ?

Pour vous faciliter la vie, nous nous chargeons à votre place de faire parvenir les messages urgents à votre famille.

#### EN CAS DE DÉCÈS

Les prestations suivantes s'appliquent : prise en charge des enfants et des parents, aide ménagère, garde des animaux, transmission de messages urgents.

Nous pouvons aussi aider à organiser les obsèques et donner des informations sur les dispositions à prendre, les dons d'organe, la crémation, la succession...

\* Cf lexique

# ➔ VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

## ➔ En cas d'immobilisation suite à un accident\* garanti

### VOUS ÊTES IMMOBILISÉ À VOTRE DOMICILE PLUS DE 5 JOURS ?

Toutes les prestations concernant l'hospitalisation vous sont également acquises.

### Votre enfant doit garder le lit plus de 2 jours ?

Vos enfants ont moins de 16 ans, vous ne pouvez pas rester auprès d'eux ou les faire garder ? Dès le 1er jour nous organisons et prenons en charge :

- le déplacement aller/retour d'un de vos proches
- ou si une personne de votre entourage n'est pas disponible, la garde à domicile par une aide familiale (jusqu'à 30 heures réparties sur 1 mois)

Cette prestation ne s'applique qu'au-delà des journées dues par votre entreprise pour garder les enfants malades au domicile.

### SERVICES COMPLÉMENTAIRES EN CAS D'ACCIDENT GARANTI

Si dans votre entourage, personne ne peut vous renseigner ou accomplir une démarche à votre place, vous avez droit aux services suivants :

#### Vous avez besoin d'une ambulance ?

Sur prescription médicale et en dehors des cas d'urgence, nous organisons votre transport aller / retour jusqu'à l'établissement médicalement adapté et proche de chez vous. Toutefois, les frais de transport restent à votre charge.

#### Vous n'avez personne qui puisse aller chercher vos médicaments ?

Nous nous chargeons de faire livrer les médicaments prescrits par votre médecin. Leur remboursement s'effectue comme d'habitude.

#### Votre infirmière et votre médecin sont indisponibles ?

Nous vous aidons à rechercher un médecin, une infirmière ou un intervenant paramédical.

#### Vous souhaitez des conseils médicaux ?

Nos médecins peuvent vous donner des renseignements par téléphone 7j/7.

Naturellement il ne peut s'agir de consultation médicale par téléphone.

#### Vous désirez une information sociale ou administrative ?

A la suite d'un accident\* garanti nous répondons à toutes vos questions sur :

- les organismes sociaux et les droits aux prestations.
- les démarches diverses : employeur, aide sociale, aide aux handicapés

Ce service est ouvert du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h00 à 19h00.

#### Vous avez besoin d'assistance à domicile ?

Munissez-vous de votre numéro de Sociétaire et

### Appelez le

**0 800 16 17 18** Service & appel gratuits

**DE L'ÉTRANGER +33 5 49 16 17 18**

**Sourds et malentendants**

**SMS : 06 78 74 53 72**

### Important

Les prestations d'assistance dépendent de la gravité et des conséquences de l'événement. Elles s'appliquent dès le 1<sup>er</sup> jour.

L'assistance à domicile ne peut en aucun cas se substituer à la solidarité naturelle de vos proches, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Dans le cadre des prestations offertes, nous pourrions éventuellement être amenés à vous demander certains justificatifs.

Tous les déplacements prévus par la présente convention s'effectuent par train 1<sup>ère</sup> classe ou si besoin est par avion de ligne classe économique.

\* Cf lexique



# ➔ VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

## Les garanties d'aide aux aidants

Les services sociaux et médicaux qui gèrent les prestations de conseil et d'aide sont disponibles du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h00 à 19h00.

**MAAF ASSISTANCE EST À VOTRE ÉCOUTE 24H/24.**  
Appelez le

**0 800 16 17 18** Service & appel gratuits

**DE L'ÉTRANGER +33 5 49 16 17 18**

**Sourds et malentendants**

**SMS : 06 78 74 53 72**

### L'aidant

Personne physique ayant la qualité d'assuré, qui assiste l'aidé (un proche dépendant) dans la prise en charge de son état de dépendance : vivant ou non sous le même toit.

### L'aidé

État d'une personne qui, par suite d'un accident\*, d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature, a un besoin important quotidien et régulier d'assistance d'une tierce personne pour réaliser **3 actes essentiels de la vie quotidienne** (toilette, habillage, alimentation, transferts, déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile) et médicalement dans l'impossibilité absolue et définitive de se livrer à une occupation ou à un travail quelconque procurant gain et profit.

### Proches

Les ascendants et descendants, le conjoint, les frères, les sœurs, le beau-père, la belle-mère, le gendre, la belle-fille, le beau-frère et la belle-sœur de l'assuré.

### Hospitalisation d'urgence

Hospitalisation dont la décision est prise dans les 48 heures suivant l'événement.

## ➔ Information et Prévention : Conseil social

Au moment où l'assuré du contrat devient aidant et pour l'accompagner dans son parcours, MAAF Assistance propose, à sa demande, une évaluation par téléphone de sa situation, destinée principalement à le soutenir, dans la durée, **de façon personnalisée** dans ses démarches administratives et dans sa vie quotidienne.

Selon les besoins qui auront été identifiés à l'issue de cet échange téléphonique, MAAF Assistance enverra à l'aidant un **livret personnalisé**, par courrier ou par mail, qui comprend les informations, conseils et adresses utiles pour l'accompagner au quotidien.

## ➔ En cas d'urgence suite à l'hospitalisation ou décès de l'aidé

### Présence de l'aidant au chevet de l'aidé

Si l'aidé est hospitalisé d'urgence pour une durée supérieure à 6 jours en milieu hospitalier par suite de maladie ou d'accident, MAAF Assistance rembourse à l'aidant ses frais d'hôtel

sur place jusqu'à 65 Euros par nuit, avec un maximum de 3 nuits pour la durée du séjour.

**La garantie s'applique suite à une hospitalisation de l'aidé à plus de 50 km du domicile de l'aidant et dans la limite de 3 interventions par an.**

**Les frais de restauration et annexes ne sont pas pris en charge.**

### Garde des enfants ou petits-enfants de l'aidant :

Au moment où l'aidant est au chevet de l'aidé, si aucun proche ne peut s'occuper de ses enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans restés au domicile, MAAF Assistance organise et prend en charge leur garde à concurrence de **20 heures réparties sur 3 jours**. Cette aide maternelle pourra assurer la garde à son domicile.

**Cette garantie s'applique dans la limite de 3 interventions par an.**

### Transfert du corps de l'aidé et avance de fonds

#### ■ Transfert du corps

Si, suite au décès de l'aidé en dehors de son domicile, un transfert s'avère nécessaire vers une chambre funéraire, MAAF Assistance organise et prend en charge les frais de transport à hauteur de **500 Euros T.T.C.**

Cette garantie s'applique si le décès a lieu au-delà d'une franchise de 50 km du domicile de l'aidé.

#### ■ Avance de fonds

Suite au décès de l'aidé, MAAF Assistance peut faire une avance de fonds à l'aidant, contre reconnaissance de dette, à concurrence d'un montant maximum de **500 Euros**, pour les premiers frais de nécessité.

Les frais avancés devront être remboursés dans un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance.

### Services de renseignements et d'informations en cas de décès

MAAF Assistance met à la disposition de l'aidant un service « conseils et aides administratives » afin de l'accompagner dans ses démarches administratives (aides sociales, pensions de réversion...) et le renseigner dans les domaines sociaux et juridiques, dans les 6 mois qui suivent le décès de l'aidé.

### L'aide à la reconversion professionnelle de l'aidant

Lorsque l'Assuré a interrompu son activité professionnelle pour devenir aidant et qu'il souhaite en reprendre une, MAAF Assistance l'aide dans les démarches administratives liées à son reclassement professionnel auprès d'organismes spécialisés ou d'associations de services à la personne.

Des renseignements lui seront également communiqués sur la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) et sur les autres professions liées aux métiers des Services à la Personne.

\* Cf lexique

# ➔ VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

## Services d'aide

Suite au décès de l'aidé, MAAF Assistance communique à l'aidant les renseignements dont il a besoin pour l'aider à déménager (sociétés de déménagement ou de location de véhicules utilitaires) ou vendre le domicile de l'aidé.

## ➔ Solutions en cas de besoin de répit de l'aidant

Si l'aidant ressent une grande fatigue et n'est plus en mesure d'assumer son rôle d'aidant, MAAF Assistance lui propose les services suivants :

## Si l'aidé peut être maintenu au domicile

### ■ Recherche et mise en relation avec des prestataires agréés « Services à la personne »

MAAF Assistance met à disposition un service de renseignements destiné à rechercher et mettre en relation l'aidant avec des prestataires agréés concernant les activités de « services à la personne » à son domicile (entretien de la maison et travaux ménagers, téléassistance, livraison des repas...).

Un conseiller répond aux questions de l'aidant puis analyse ses besoins afin de lui proposer un choix de prestataires. Le conseiller lui précise le coût moyen de chaque prestation.

S'il est intéressé par une commande de prestation, il est mis en relation avec le prestataire retenu (ou en cas d'indisponibilité, il est contacté dans la demi-journée par ce prestataire).

Le coût de la prestation commandée est à la charge de l'aidant.

MAAF Assistance ne peut pas être tenue pour responsable de la qualité des travaux effectués par le prestataire contacté par l'aidant.

### ■ Informations sur les CESU

MAAF Assistance met à la disposition de l'aidant, un service de renseignements sur l'utilisation des CESU (Chèques Emploi Service Universels).

### ■ Aide à la recherche d'établissements de jour

MAAF Assistance recherche et communique les coordonnées des centres d'accueils de jour ou hôpitaux de jour qui peuvent être susceptibles d'accueillir temporairement l'aidé, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.

## Si l'aidé doit être placé en institution : recherche d'établissements d'hébergements temporaires

MAAF Assistance évalue la situation de l'aidé et indique à l'aidant les coordonnées d'établissements spécialisés qui peuvent être susceptibles de l'accueillir à titre permanent ou temporaire, en fonction de son état de dépendance ou handicap.

La recherche tient compte des critères suivants : localisation et caractéristiques des établissements (EHPAD, résidences services, maisons de retraite...) correspondant au budget souhaité et besoins médicaux de l'aidé ainsi que les démarches à effectuer en cas d'admission.

MAAF Assistance ne s'engage aucunement sur l'aboutissement des demandes auprès des organismes conseillés.

## ➔ Informations et conseils médicaux et vie pratique. Accompagnement du parcours de l'aidant

Au moment où l'assuré du contrat devient aidant et pour lui apprendre à mieux gérer la situation au quotidien et se préparer au rôle d'aidant, MAAF Assistance propose les services suivants à sa demande :

### ■ Prévention/ Sensibilisation

L'équipe médicale dédiée de MAAF Assistance communique à l'aidant, par téléphone, des informations d'ordre général sur la pathologie de l'aidé, ses conséquences et les traitements habituels.

### ■ Informations d'ordre général sur la santé

L'équipe médicale dédiée de MAAF Assistance communique à l'aidant, par téléphone, les bonnes pratiques et les règles hygiéno-diététiques notamment pour mieux prévenir les risques de dénutrition de l'aidé, en fonction de son état de dépendance.

### ■ Orientation vers des associations spécialisées et groupes de parole :

MAAF Assistance oriente et met en relation l'aidant avec des associations spécialisées et des groupes de parole pour éviter son isolement.

### ■ Accompagnement social

MAAF Assistance apporte à l'aidant des conseils pour comprendre les difficultés de l'aidé, lui permettant de mieux accepter son rôle d'aidant au quotidien.

Des informations lui seront également communiquées pour mieux connaître les divers congés permettant aux aidants qui exercent une activité professionnelle, de se rendre disponible pour s'occuper de l'aidé (congés de solidarité familiale, congés de soutien familial...).

### ■ Aménagement de l'habitat

Afin de favoriser le maintien à domicile de l'aidé et préserver sa qualité de vie, MAAF Assistance peut mettre en relation l'aidant avec un expert conseil qui sera à sa disposition dans les domaines suivants :

- conseils sur l'adaptation du logement
- gestes à pratiquer auprès de l'aidé
- aide et conseil sur l'interprétation du devis des fournisseurs de matériels d'aide technique et des types de travaux proposés,
- renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, aménageurs de véhicules, associations, etc...

Les coûts engagés, hors recherche et organisation, ne sont pas pris en charge.

En aucun cas, MAAF Assistance ne peut agir comme maître d'oeuvre dans les travaux qui pourraient être effectués.

## CONDITIONS D'INTERVENTION

- Tous les déplacements s'entendent en France métropolitaine ou au sein du même département pour les départements ou régions d'Outre Mer.
- MAAF Assistance se réserve le droit de demander les justificatifs nécessaires permettant de justifier le droit à la prestation (bulletin de situation, certificats de décès, factures, ...)

# VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

## Assistance aux personnes

MAAF ASSISTANCE EST À VOTRE ÉCOUTE 24H/24.

**0 800 16 17 18** Service & appel gratuits

DE L'ÉTRANGER +33 5 49 16 17 18

Sourds et malentendants

SMS : 06 78 74 53 72

L'assistance aux personnes vous permet de bénéficier :

- d'une assistance à l'occasion d'un déplacement privé ou professionnel,
- d'un accompagnement psychologique lorsque vous avez subi un traumatisme psychologique.

Ces prestations sont assurées par MAAF Assurances (Société d'assurance mutuelle à cotisations variables, entreprise régie par le code des assurances - RCS NIORT 781 423 280 - Code APE 6512Z - Chaban 79180 Chauray).

■ **Assistance et assurance : l'intervention de votre Assistance n'implique pas automatiquement la prise en charge du sinistre au titre des garanties d'assurance de votre contrat.**

**Les prestations assistance aux personnes ne s'appliquent qu'une seule fois par événement, même si elles figurent dans plusieurs des contrats que vous avez souscrits.**

### Les bénéficiaires

- **Vous**, l'assuré (souscripteur du contrat ou personne désignée aux conditions particulières),
- **votre conjoint**  vivant sous votre toit que vous soyez marié, lié par un pacte civil de solidarité (PACS) ou vivant en concubinage,
- **vos enfants mineurs,**
- **ainsi que toute autre personne fiscalement à charge**  vivant habituellement sous votre toit.

**Les bénéficiaires doivent obligatoirement être domiciliés en France\*.**

### Vos garanties d'assistance déplacement

**LES DÉPLACEMENTS SONT GARANTIS :**

- en France\*, pour les événements survenus à plus de 50 km de votre domicile,
- à l'étranger, dans le monde entier :
  - à l'occasion d'un déplacement à titre privé, **pendant une durée maximale d'un an,**
  - à l'occasion d'un déplacement à titre professionnel, **pendant une durée maximale de trois mois.**

**Quel que soit l'événement garanti, le lieu du retour est celui du domicile en France\*.**

### L'ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT CORPOREL OU DE MALADIE

#### ■ Définitions

**L'accident corporel** est l'événement soudain, d'origine extérieure au corps humain, involontaire, imprévisible, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

**La maladie** est une altération soudaine et imprévisible de la santé, consécutive ou non à une situation préexistante,

n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente et qui empêche la continuation normale du voyage ou du séjour.

### Exclusions

**Ni les voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique, c'est-à-dire ayant pour objectif de consulter un praticien ou d'être hospitalisé, ni les retours pour greffe d'organe, ne peuvent être considérés comme des événements donnant droit à une assistance au titre de la maladie si celle-ci n'est pas justifiée par une altération soudaine et imprévisible de l'état de santé au cours du voyage.**

### ■ Prestations

**Rapatriement :** sur décision de ses médecins, MAAF Assistance organise et prend en charge le rapatriement du bénéficiaire jusqu'à son domicile en France\* ou dans un hôpital adapté le plus proche de son domicile en France\*. Les médecins de MAAF Assistance déterminent le moyen de transport à utiliser.

Dans la mesure du possible, et sous réserve de l'avis des médecins de MAAF Assistance, il sera fait en sorte que l'un des membres de la famille, déjà sur place, puisse voyager avec le blessé ou le malade.

**Attente sur place d'un accompagnant :** lorsque le bénéficiaire blessé ou malade, non transportable, doit rester hospitalisé au-delà de la date initialement prévue pour son retour, MAAF Assistance organise et participe à l'hébergement (hôtel et petit déjeuner uniquement) d'une personne restée au chevet du bénéficiaire à concurrence de 70 € par jour, et ce pour une durée maximale de 7 jours.

Le retour en France\* de l'accompagnant est pris en charge s'il ne peut utiliser les moyens initialement prévus<sup>(1)</sup>.

**Présence d'un proche :** si le patient doit rester hospitalisé plus de 7 jours et qu'aucune personne n'est à son chevet, MAAF Assistance organise et prend en charge les frais de transport aller et retour au départ de la France\* d'un proche et les frais d'hébergement (hôtel et petit déjeuner uniquement) de ce dernier à concurrence de 70 € par jour dans la limite de 7 jours. **Cette prestation ne se cumule pas avec celle de l'attente sur place d'un accompagnant.**

Lorsque le blessé ou le malade est âgé de moins de 16 ans et à condition que son état de santé le justifie, ce déplacement est organisé et pris en charge quelle que soit la durée de l'hospitalisation<sup>(1)</sup>.

**Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger : le bénéficiaire doit avoir la qualité d'assuré auprès d'un organisme français d'assurance maladie.**

En complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance auquel il est affilié, MAAF Assistance prend en charge les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation engagés à l'étranger à concurrence de 80 000 € TTC par bénéficiaire.

Les soins faisant l'objet de cette prise en charge devront avoir été prescrits en accord avec les médecins de MAAF Assistance et seront limités à la période pendant laquelle ils jugeront le patient intransportable.

En cas d'hospitalisation onéreuse, dans la limite de ces mêmes 80 000 € TTC, MAAF Assistance fait l'avance au bénéficiaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques

(1) Le déplacement s'effectue en 2<sup>e</sup> classe pour les trajets en train et en classe économique pour les trajets en avion.

\* France métropolitaine, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion.

## VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

et d'hospitalisation engagés à l'étranger, dans l'attente des remboursements par les organismes sociaux.

La prise en charge cesse du jour où le bénéficiaire peut d'un point de vue médical être rapatrié.

**Dès son retour, le bénéficiaire (ou ses ayants droit) s'engage à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes sociaux auxquels il est affilié et à reverser immédiatement à MAAF Assistance toute somme perçue par lui à ce titre accompagnée des décomptes originaux correspondants. A défaut, il (ou ses ayants droit) s'expose à des poursuites judiciaires et toute nouvelle avance sera refusée.**

### Exclusions

- les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise d'effet de la garantie,
- les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication nette et imprévisible,
- les frais de prothèse internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres,
- les frais engagés en France, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte qu'ils soient ou non consécutifs à un accident\*\* ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,
- les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.

**Conseil :** si vous voyagez dans l'Espace Économique Européen ou en Suisse, munissez-vous de la Carte européenne d'assurance maladie qui vous permettra de bénéficier de la prise en charge des soins médicalement nécessaires à l'occasion de vos séjours temporaires. Elle peut être obtenue sur simple demande auprès de votre organisme de Sécurité sociale.

### RECHERCHE ET EXPÉDITION DE MÉDICAMENTS ET PROTHÈSES

En cas de nécessité, votre Assistance recherche, sur le lieu de séjour, les médicaments (prescrits ou leurs équivalents) indispensables à votre santé.

A défaut de pouvoir se les procurer sur place et dans la mesure où le délai d'acheminement est compatible avec la nature du problème, votre Assistance organise et prend en charge l'expédition de ces médicaments ainsi que, si la nécessité le justifie, de lunettes, lentilles de contact, appareillages médicaux et prothèses.

**Le coût de ces médicaments et matériels reste à la charge du bénéficiaire.**

### L'ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

#### ■ Prestations

#### Décès d'un bénéficiaire

MAAF Assistance organise et prend en charge le transport du corps du bénéficiaire depuis le lieu de la mise en bière

jusqu'au lieu d'inhumation ou d'obsèques en France\*.

La prise en charge inclut les frais de préparation, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil conforme à la législation et de qualité courante.

Si un accompagnant doit rester sur place dans l'attente du rapatriement du corps, votre Assistance prend en charge son retour en France s'il ne peut utiliser les moyens initialement prévus<sup>(1)</sup>.

Si la présence sur place d'un membre de la famille du bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer les formalités de reconnaissance ou de rapatriement du corps, votre Assistance met à sa disposition un titre de transport aller et retour<sup>(1)</sup>.

### Exclusions

- les autres frais d'obsèques (frais de cérémonie, de convoi, d'inhumation...) restent à la charge de la famille.

### Décès d'un proche (conjoint, ascendant, descendant, frère ou sœur)

Lorsqu'un bénéficiaire doit interrompre son voyage pour assister aux obsèques de l'un de ses proches (conjoint, ascendant, descendant, frère ou sœur du bénéficiaire), MAAF Assistance organise et prend en charge le transport du bénéficiaire depuis son lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France\*. Si nécessaire, votre Assistance organise et prend en charge le retour du bénéficiaire sur son lieu de séjour<sup>(1)</sup>.

### FRAIS DE SECOURS EN MONTAGNE

#### ■ Prestation

En cas d'accident lié à la pratique du ski alpin ou de fond, ou à la pratique de la luge, sur pistes balisées et réglementées et hors compétition sportive, MAAF Assistance prend en charge les frais de secours appropriés du lieu de l'accident jusqu'à la structure médicale adaptée, sans franchise kilométrique.

### PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

**Nous intervenons également** dans l'organisation et la prise en charge :

- **du retour au domicile en France\* des autres bénéficiaires** si l'événement garanti les empêche de rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus<sup>(1)</sup>,
- **du retour au domicile en France\* des enfants de moins de 16 ans** non accompagnés : votre assistance organise et prend en charge le transport aller/retour d'un proche parent désigné par le bénéficiaire pour accompagner l'enfant dans son déplacement ou si le voyage d'un proche n'est pas possible, fait accompagner l'enfant par une personne habilitée<sup>(1)</sup>,
- **du retour au domicile en France\* des animaux de compagnie** lorsque personne n'est en mesure de s'occuper d'eux. Si les animaux sont blessés, ils sont confiés au service vétérinaire le plus proche avant d'être ramené au domicile de leur propriétaire ou d'un proche par les moyens les plus appropriés.

\* France métropolitaine, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion.

(1) Le déplacement s'effectue en 2° classe pour les trajets en train et en classe économique pour les trajets en avion.

\*\* Cf lexique

## ➔ VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### ■ en cas d'accident ou de maladie grave affectant un membre de la famille du bénéficiaire en déplacement

(conjoint, ascendant ou descendant, frère, sœur) votre Assistance après accord de son médecin, organise et prend en charge le transport du bénéficiaire afin de lui permettre de venir au chevet du proche en France\*. Si nécessaire, votre Assistance organise et prend en charge le retour du bénéficiaire sur son lieu de séjour<sup>(1)</sup>.

**Accident grave** : atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, constatée par un docteur en médecine et interdisant tout déplacement par ses propres moyens et comportant un traitement intensif avec en général hospitalisation pour soins.

**Maladie grave** : altération brutale de l'état de santé, constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, et comportant un pronostic réservé ou une évolution longue nécessitant un traitement médical intensif avec, en général, hospitalisation pour bilans et soins.

Des renseignements pratiques, de caractère général, relatifs à l'organisation des voyages peuvent également être communiqués (formalités administratives, liaisons téléphoniques, caractéristiques économiques et climatiques...).

### CONDITIONS D'INTERVENTION

- Les dépenses engagées sans l'accord préalable de MAAF Assistance, resteront à votre charge, de même que les dépenses que vous auriez dû normalement engager en l'absence de l'événement donnant lieu à l'intervention.
- Lorsque votre Assistance organise et prend en charge un rapatriement ou un transport, il est demandé au bénéficiaire d'utiliser son titre de voyage.
- Lorsque votre Assistance a assuré à ses frais le retour du bénéficiaire, il est demandé à ce dernier d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés, et de reverser le montant perçu à votre Assistance, sous un délai maximum de trois mois suivant la date du retour.
- Les délais d'intervention et les prestations de MAAF Assistance sont fonction de la gravité de la situation locale et/ou des possibilités offertes par les infrastructures locales.

#### ■ MAAF Assistance n'intervient pas dans les cas suivants :

- MAAF Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.
- MAAF Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.
- MAAF Assistance ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire, des infractions à la législation en vigueur dans les pays traversés par lui.
- MAAF Assistance ne peut se substituer aux services publics, sapeurs-pompiers notamment, auxquels il doit être fait appel en cas d'incendie, explosions, etc...

\* France métropolitaine, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion.



### Exclusions relatives à l'ensemble des garanties d'assistance déplacement

Sont exclus :

- les convalescences et les affections (maladie, accident\*) en cours de traitement non encore consolidées,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
- les conséquences des états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, ainsi que de l'absorption d'alcool,
- les conséquences du suicide, de la tentative de suicide et de ses complications,
- l'organisation des recherches et secours de personnes ainsi que les frais s'y rapportant, les transports de première urgence (transports primaires) à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski en cas d'accident lié à la pratique du ski alpin ou de fond, ou à la pratique de la luge, sur pistes balisées et réglementées et hors compétition sportive,
- la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, matchs, concours, ralies, courses ou à leurs essais préparatoires,
- la participation à des paris, rixes sauf cas de légitime défense,
- toute activité avec armes à feu ou utilisation d'explosifs,
- la pratique d'un sport à titre professionnel,
- l'alpinisme de haute montagne,
- la conduite sur circuits,
- les situations à risques infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine,
- les conséquences qui résulteraient de cas de force majeure\* ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, instabilité politique notoire, 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 événements imprévisibles d'origine naturelle.

### ☞ L'accompagnement psychologique

MAAF Assistance intervient lorsque vous avez subi un traumatisme psychologique qui peut avoir été occasionné notamment par un accident de la circulation, un accident corporel, un décès, une maladie grave, un viol ou une agression physique, une catastrophe naturelle, un sinistre au domicile ou pour avoir été témoin oculaire d'un acte de violence comme un attentat, ou un acte terroriste.

#### ■ Accueil et consultation psychologique

MAAF Assistance met à votre disposition un service d'écoute et d'aide psychologique par téléphone pour une consultation d'une durée moyenne de 45 minutes.

MAAF Assistance prend en charge le coût de cette consultation ainsi que les frais de téléphone.

#### ■ Suivi psychologique

A la suite de cette première consultation et selon le diagnostic établi, vous pouvez bénéficier de **3 nouvelles consultations maximum** effectuées soit par téléphone auprès du même psychologue, soit au cabinet d'un psychologue clinicien agréé, proche de votre domicile ou, sur demande, auprès d'un psychologue de votre choix.

MAAF Assistance prend en charge le coût des consultations dans les deux premiers cas.

Dans le cas d'un suivi chez un psychologue de votre choix, MAAF Assistance vous rembourse sur justificatifs **3 consultations maximum** dans la limite de 52 € par consultation.

Dans tous les cas, les frais de transport pour se rendre chez le psychologue restent à votre charge.

En Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion les consultations sont effectuées uniquement par téléphone ou, sur demande, auprès d'un psychologue de votre choix.

La prestation "suivi psychologique" est limitée à 2 événements traumatisants par bénéficiaire et par année d'assurance.

**En aucun cas, il ne s'agit d'une psychothérapie par téléphone. Les prestations s'appliquent uniquement en France, mais l'événement peut avoir lieu à l'étranger.**

### Exclusions

La garantie n'intervient pas :

- pour tout événement antérieur à 6 mois à la demande d'assistance,
- pour tout suivi psychologique alors que le bénéficiaire est déjà en traitement auprès d'un psychiatre ou d'un psychologue,
- dans le cadre d'une décompensation psychique grave nécessitant une hospitalisation en milieu spécialisé.

\* Cf lexique

## Les renseignements juridiques (par téléphone)

Confronté à un litige dans le cadre de votre vie privée, vous pouvez obtenir par téléphone des informations juridiques et pratiques utiles à la défense de vos intérêts.

Cette garantie consiste uniquement dans la fourniture d'informations d'ordre général.

### Exclusions

La prise en charge des frais de procédure.

Cette garantie est assurée par MAAF Assurances (Société d'assurance mutuelle à cotisations variables, entreprise régie par le code des assurances – RCS NIORT 781 423 280 – Code APE 6512Z – Chaban 79180 Chauray).

Cette garantie est gérée par Covéa Protection Juridique Société anonyme, au capital de 88 077 090,60 euros - RCS Le Mans 442 935 227 - APE 6512 Z - TVA : FR 74 442 935 227 Siège social : 33, rue de Sydney - 72045 LE MANS CEDEX 2 Entreprise régie par le code des assurances et soumise à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

### ☞ Qui est couvert ?

- **Vous**, l'assuré (souscripteur du contrat ou personne désignée aux conditions particulières),
- **votre conjoint**  vivant sous votre toit que vous soyez marié, lié par un pacte civil de solidarité (PACS) ou vivant en concubinage,
- **vos enfants mineurs,**
- **ainsi que toute autre personne fiscalement à charge**  vivant habituellement sous votre toit.

### ☞ Quelles sont les modalités d'intervention ?

Une équipe de juristes se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures pour vous apporter, exclusivement par téléphone, des informations adaptées à votre situation et orienter vos démarches. Vous pouvez les contacter au 05.49.17.53.33 (numéro non surtaxé – coût selon opérateur - Le montant de la communication téléphonique reste à votre charge).

**Lors de chaque appel, il vous sera demandé de vous identifier en indiquant votre numéro de sociétaire.**

### ☞ Quel est le contenu de la garantie ?

Les domaines garantis sont les suivants :

- La consommation (paiement, après-vente, vente forcée, litige avec vendeurs...)
- L'habitation (location, construction, copropriété, viager...)
- La protection sociale (sécurité sociale, caisse de retraite, organisme de prévoyance...)
- La santé (accidents médicaux, responsabilité médicale, maladie nosocomiale...)
- La fiscalité (impôts sur le revenu, impôts locaux, taxes, redevances...)
- La justice (procédures, tribunaux compétents, rôle de l'avocat, aide juridictionnelle...)
- La vie associative
- Le travail (contrat, congés, salaires, pôle emploi, emplois familiaux ...)
- La propriété et le voisinage (trouble du voisinage, mitoyenneté, clôtures...)
- La famille (mariage, divorce, adoption d'enfants, succession...)
- Les services publics et l'administration
- Les formalités administratives (délivrance de documents administratifs, vaccins, scolarité...)
- Les loisirs (associations, agence de voyages, visas, locations saisonnières...)

### Exclusions

Les litiges non régis par le droit français.

## ➔ DISPOSITIONS DIVERSES

### Subrogation

#### ■ Garantie frais de soins et frais d'obsèques

Après règlement des indemnités dues au titre des garanties choisies, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'assuré pour agir contre le responsable des dommages, c'est-à-dire que nous disposons auprès du responsable d'une action en remboursement des indemnités que nous avons versées à l'assuré.

**Si du fait de l'assuré, la subrogation ne peut pas s'opérer en notre faveur, nous serons déchargés de tout ou partie de notre garantie.**

#### ■ Cas particulier de l'avance sur recours

Nous exercerons un recours subrogatoire contre le tiers responsable ou son assureur ou l'Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux pour le montant des indemnités que nous vous avons versées à titre d'avance sur recours.

### Non cumul des prestations

#### ➔ Non cumul invalidité / décès

Lorsque postérieurement au versement dû pour l'invalidité permanente l'assuré décède des suites de l'accident, les indemnités dues au titre du décès sont versées déduction faite des sommes déjà réglées.

Si les indemnités déjà réglées sont supérieures à celles qui auraient été dues au titre du décès, elles restent acquises aux bénéficiaires.

#### ➔ Non cumul des prestations

Les prestations de caractère indemnitaire perçues ou à percevoir d'un organisme de Sécurité Sociale, de tout autre régime de prévoyance ou de fonds d'indemnisation public, sont portées à la connaissance de l'assureur par l'assuré ou les bénéficiaires dès qu'elles leur sont notifiées par l'organisme débiteur et ont été acceptées par eux. Elles viennent en déduction des prestations dues au titre des mêmes préjudices indemnisés par le présent contrat. MAAF Assurances SA verse le complément à l'assuré ou aux bénéficiaires, s'il y a lieu.

Ce non cumul ne concerne que les garanties "Frais de soins" et "Frais d'obsèques", qui seules relèvent du principe indemnitaire, les autres prestations ayant un caractère forfaitaire.

### Cumul d'assurances

En cas d'événement mettant en jeu le contrat, l'assuré ou le bénéficiaire est tenu de déclarer l'existence des autres contrats d'assurance à caractère indemnitaire couvrant le même risque.

### Étendue territoriale des garanties

Les garanties s'appliquent aux accidents survenant dans le monde entier.

Toutefois, l'invalidité permanente doit être constatée par un médecin exerçant en France.

La garantie Assistance à domicile est acquise en France.



## ➔ QUE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT ?

Nous nous réservons le droit de faire contrôler votre état par notre médecin conseil.

Le règlement des indemnités est effectué après avoir obtenu l'avis de notre médecin conseil sur les documents que l'assuré nous a transmis, et, le cas échéant, après expertise médicale.

L'assureur se réserve à tout moment la possibilité d'exiger toutes autres pièces justificatives pour que l'assuré puisse, le cas échéant, continuer à percevoir les prestations.

### Votre déclaration

Vous devez nous déclarer l'accident dès que vous en avez eu connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés.

La déclaration doit comporter les éléments suivants :

- la date, le lieu et les circonstances de l'accident,
- le nom, prénom, date de naissance de l'assuré victime de l'accident,
- les nom et adresse des témoins,
- la nature des blessures (certificat médical, compte rendu d'hospitalisation, certificat de décès, compte rendu de lésions, compte rendu opératoire...).

En cas d'agression ou d'attentat vous devez déposer une plainte auprès des autorités et nous en aviser.

**En cas de fausse déclaration faite sciemment sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, le bénéfice des garanties dues au titre du contrat seront perdues.**

### La détermination du préjudice

Vous devez nous adresser :

#### ➔ Garantie frais de soins

Après avoir transmis les demandes de remboursements aux organismes de sécurité sociale et de complémentaire santé, les copies des prescriptions médicales, factures, bordereaux de sécurité sociale ou de complémentaire santé, les refus de prise en charge.

#### ➔ Garantie incapacité temporaire totale et garantie invalidité permanente

Un certificat médical initial précisant la nature des lésions constatées, la durée de l'incapacité temporaire totale à prévoir, ainsi que tous les certificats de prolongation de cette incapacité, le certificat fixant la date de guérison ou de consolidation.

#### ➔ Garantie décès / frais d'obsèques

Un certificat précisant la cause du décès.

La facture des frais d'obsèques.

Le livret de famille.

### L'estimation des dommages et indemnisation

#### ➔ Comment est déterminé le taux d'invalidité permanente ?

Le taux d'invalidité résultant de l'accident, est déterminé par expertise faite par notre médecin conseil ou un médecin expert désigné par MAAF Assurances SA par référence au barème appliqué en droit commun publié par le Concours Médical.

#### ➔ Clause d'arbitrage

Le règlement des indemnités est effectué après avoir obtenu l'avis de notre médecin conseil sur les documents que l'assuré ou les bénéficiaires nous ont transmis, et, le cas échéant, après expertise médicale.

Afin de juger de l'ouverture, du maintien ou de la suspension du droit à prestations pour les garanties autres que le décès, l'assuré doit se soumettre aux visites médicales ou contrôles que nous estimons nécessaires ; à défaut, notre garantie ne s'appliquerait pas.

En cas d'avis défavorable de notre médecin-conseil sur le maintien du droit à prestations, le versement des indemnités est supprimé.

En cas de désaccord d'ordre médical appuyé par un certificat médical motivé, le litige sera réglé par voie d'arbitrage médical, l'expert arbitre étant choisi d'un commun accord sur la liste des médecins experts membres de la FFAMCE (Fédération Française des Associations de Médecins Conseils Experts). Chaque partie se fera assister à ses frais par son propre expert.

En l'absence d'accord sur un nom de médecin, le litige sera confié au président du Tribunal de Grande Instance de NIORT qui désignera un expert figurant sur l'annuaire des médecins adhérents à la FFAMCE.

Chaque partie prendra en charge les frais de son expert et la moitié des frais de l'expert arbitre.

#### ➔ Comment est calculée la somme à verser ?

Cette somme est obtenue en multipliant le montant indiqué dans le tableau ci-après par votre taux d'invalidité, pour la garantie invalidité permanente.

**Pour toute invalidité inférieure ou égale à la franchise mentionnée sur vos conditions particulières, aucune indemnité n'est versée.**

## ➔ QUE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT ?

Invalidité	Plafonds de garanties		
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
De 6 à 10 % (Uniquement si franchise 5%* souscrite).	32 983 €	65 965 €	98 948 €
De 11 à 20 %	64 935 €	129 869 €	194 803 €
De 21 à 30 %	104 101 €	208 202 €	312 303 €
De 31 à 50 %	143 267 €	286 535 €	429 802 €
De 51 à 70 %	182 434 €	364 868 €	547 302 €
De 71 à 90 %	233 969 €	467 938 €	701 907 €
De 91 à 100 %	389 605 €	779 210 €	1 168 814 €

\* Voir conditions particulières.

### ➔ Incapacité temporaire totale

Nous communiquons à notre médecin conseil les documents que vous nous avez transmis. Ce dernier émet un avis sur la durée de l'incapacité temporaire totale, en ayant recours, éventuellement, à une expertise médicale.

En cas de désaccord, nous pouvons demander à 2 experts (l'un désigné par vous, l'autre par nous) de se prononcer, chacun supportant les honoraires de son expert.

Nous pouvons aussi le demander à un tiers expert désigné en commun, chacun supportant la moitié de ses honoraires.

### Dans quel délai ?

### ➔ Invalidité permanente

Le versement du capital est effectué dans les 15 jours suivant la consolidation et l'évaluation des séquelles.

### Frais d'obsèques

Le remboursement des frais d'obsèques intervient dans un délai de 15 jours après réception des justificatifs des frais d'obsèques à concurrence du plafond défini au tableau des garanties et du niveau de garantie choisi et mentionné aux conditions particulières, instruction complète du dossier et avis de notre médecin conseil.

### ➔ Incapacité temporaire totale

Le capital est versé dans les 15 jours à réception du certificat fixant la durée de l'incapacité et après avis de notre médecin conseil.

### ➔ Décès

Le capital est versé au(x) bénéficiaire(s) dans les 15 jours suivant la réception des justificatifs demandés.

### Que se passe-t-il en cas d'aggravation ?

S'il y a une aggravation de l'état de santé de l'assuré, en relation directe et certaine avec l'accident\*, de nature à modifier les conclusions médicales, une nouvelle expertise est effectuée. Les prestations sont alors recalculées en fonction des conclusions.

L'évolution de votre état en relation directe et certaine avec l'accident\* garanti de nature à modifier les conclusions médicales initiales, ouvre droit à un complément d'indemnisation. Toutefois les prestations déjà versées au titre de cet accident\* seront déduites de ce complément d'indemnisation. Le cumul des indemnités successives ne peut dépasser le plafond de garantie indiqué dans le tableau des garanties (p.5).

### Cas particuliers des assurés de plus de 65 ans

À partir des 66 ans de l'assuré, les capitaux dus en cas d'accident\* garanti sont diminués de 5 % par an (avec une diminution maximum de 50 % pour les frais de soins, frais funéraires et le capital incapacité temporaire totale, et une diminution maximum de 80 % pour le capital décès conjoint ou assimilé, le capital enfant et l'invalidité).

\* Cf lexique

### La vie du contrat : conclusion, prise d'effet, résiliation

#### ➔ Quand le contrat est-il conclu ?

Dès que nous avons accepté votre proposition d'assurance.

#### ➔ Quand les garanties prennent-elles effet ?

À la date indiquée sur les conditions particulières.

#### ➔ Quelle est la durée du contrat ?

**Le contrat est conclu jusqu'au 31 décembre de l'année de souscription avec tacite reconduction annuelle, ce qui signifie qu'il est automatiquement renouvelé à l'échéance\*.**

**La tacite reconduction ne peut en aucun cas être supérieure à une année.**

**Il peut être mis fin à cette tacite reconduction (se reporter au tableau des modalités de résiliation).**

**La date d'échéance de votre contrat est le 1<sup>er</sup> janvier à 00h00.**

#### ➔ Quand le contrat prend-il fin ?

Le contrat peut prendre fin soit par consentement mutuel, soit unilatéralement dans les cas prévus par la loi et tout particulièrement par le code des assurances. Dans certains cas, le contrat peut prendre fin de plein droit.

Si nous sommes à l'origine de la résiliation, nous vous adresserons une lettre recommandée à la dernière adresse que vous nous avez déclarée.

Si vous êtes à l'origine de la résiliation, vous pouvez nous faire votre demande, à votre choix, soit par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique, soit par une déclaration faite contre récépissé à notre siège social ou chez notre représentant dans votre localité, soit par acte extrajudiciaire, soit par tout autre moyen indiqué dans le présent contrat.

\* Cf. lexique

## QUELS SONT LES CAS ET LES MODALITÉS DE RÉSILIATION ?

Événement	Qui peut résilier ?	Sur quelle base ?	Quand le contrat prend-il fin ?	Observations
<b>Échéance *annuelle</b>	Vous et nous	Article L 113-12, alinéa 2 du code des assurances	A l'échéance* annuelle (le 1 <sup>er</sup> janvier à 00h00)	Lettre recommandée ou envoi recommandé électronique. Préavis de 2 mois (la lettre recommandée ou l'envoi recommandé électronique doit être envoyé au plus tard le 31 octobre). Pour nous, cette résiliation ne peut vous être notifiée que dans les 2 ans qui suivent la souscription de votre contrat.
<b>Hausse de tarif (autre que légale ou contractuelle)</b>	Vous	Contractuelle (conditions générales)	Un mois après notification à l'assureur	Lettre recommandée ou envoi recommandé électronique. Informé par l'avis d'échéance, vous disposez d'un délai de 30 jours pour résilier le contrat.
<b>Changement de domicile</b>	Vous et nous	Article L 113-16, Article R 113-6 du code des assurances	Un mois après notification à l'autre partie	Le contrat d'assurance peut être résilié par chacune des parties lorsqu'il a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. Par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec accusé de réception indiquant la nature et la date de l'événement qu'elle invoque et donnant toute précision de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec ledit événement. Lorsque cet événement est constitué ou constaté par une décision juridictionnelle ou lorsqu'il ne peut en être déduit d'effets juridiques qu'après une homologation ou un exequatur, la date retenue est celle à laquelle cet acte juridictionnel est passé en force de chose jugée. La résiliation ne peut intervenir que dans les trois mois suivant la date de l'événement.
<b>Changement de situation matrimoniale</b>				
<b>Changement de régime matrimonial</b>				
<b>Changement de profession</b>				
<b>Retraite professionnelle</b>				
<b>Cessation définitive d'activité professionnelle</b>				

\* Cf. lexique

Événement	Qui peut résilier ?	Sur quelle base ?	Quand le contrat prend-il fin ?	Observations
<b>Décès de l'assuré</b>	L'héritier et l'assureur	Article L 121-10 du code des assurances	Résiliation par l'héritier : dès notification à l'assureur Résiliation par l'assureur : dix jours après la notification à l'assuré	Lettre recommandée ou envoi recommandé électronique. En cas de décès de l'assuré, les garanties continuent de plein droit à être accordées aux héritiers. Nous disposons d'un délai de 3 mois pour résilier à partir du jour où l'héritier a demandé le transfert du contrat à son nom.
<b>Redressement ou liquidation judiciaire de l'assuré (procédure ouverte à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006)</b>	L'administrateur peut maintenir le contrat ou y mettre fin.	Article L 622-13 du code de commerce	Résiliation par l'administrateur : dès notification à l'assureur	
<b>Non paiement de cotisation</b>	Nous	Article L 113-3 du code des assurances.	Dix jours après la suspension	Reportez-vous à « Que se passe-t-il en cas de non paiement de cotisation ? »
<b>Omission ou inexactitude dans la déclaration du risque, à la souscription ou en cours de contrat (non intentionnelle)</b>	Nous	Article L 113-9 du code des assurances	Dix jours après la notification	Lettre recommandée. Reportez-vous à « Quelles sont les conséquences du non respect de vos obligations de déclarer ? » En cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle, le contrat sera nul et les primes demeureront acquises (article L 113-8 du code des assurances).

Événement	Qui peut résilier ?	Sur quelle base ?	Quand le contrat prend-il fin ?	Observations
<b>Diminution du risque</b>	Vous	Article L 113-4, alinéa 4 du code des assurances	Trente jours après la dénonciation	Lettre recommandée ou envoi recommandé électronique. Faculté qui vous est donnée lorsque nous refusons de diminuer le montant de la cotisation à la suite de la diminution du risque.
<b>Aggravation du risque</b>	Nous	Article L 113-4 du code des assurances	Dix jours après notification à l'assuré	Lettre recommandée. Reportez-vous à Que devez-vous nous déclarer – En cours de contrat.
<b>Survenance d'un sinistre</b>	Nous	Article R 113-10 du code des assurances	Un mois après que nous vous l'ayons notifié	Par lettre recommandée. Nous avons la faculté de résilier le contrat après sinistre. Si, passé le délai d'un mois après que nous ayons eu connaissance du sinistre, nous avons accepté le paiement d'une prime ou cotisation ou d'une fraction de prime ou cotisation correspondant à une période d'assurance ayant débuté postérieurement au sinistre, nous ne pourrions plus nous prévaloir de ce sinistre pour résilier le contrat. Dans un tel cas de résiliation, vous aurez la possibilité de résilier, dans un délai d'un mois à compter de la notification de notre résiliation, les autres contrats d'assurance que vous pouvez avoir souscrits auprès de notre compagnie, la résiliation prenant effet un mois à compter de l'envoi de votre notification. Dans ce cas, la résiliation ne peut vous être notifiée que dans les 2 ans qui suivent la date de prise d'effet de votre contrat.

Événement	Qui peut résilier ?	Sur quelle base ?	Quand le contrat prend-il fin ?	Observations
<b>Résiliation par l'assureur d'un contrat après sinistre</b>	Vous	Article A 211-1-2, R113-10 du code des assurances	Un mois après notification à l'assureur	Lettre recommandée ou envoi recommandé électronique. Lorsque le contrat prévoit la faculté, pour l'assureur, de résiliation après sinistre, il doit également reconnaître le droit à l'assuré de résilier tous ses autres contrats d'assurance (souscrits auprès du même assureur).
<b>Démarchage à domicile ou sur le lieu de travail</b>	Vous	Article L 112-9 du code des assurances	À compter de la date de réception par l'assureur de la lettre recommandée ou envoi recommandé électronique.	Lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec accusé de réception. Reportez-vous à « Démarchage à domicile ou sur le lieu de travail ».
<b>Contrat conclu exclusivement à distance</b>	Vous	Article L 112-2-1 du code des assurances	À compter de la date de réception par l'assureur de la lettre recommandée ou envoi recommandé électronique.	Lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec accusé de réception. Reportez-vous à « Vente à distance ».
<b>Retrait d'agrément de l'assureur</b>	De plein droit	Article L 326-12 du code des assurances	Quarante jours à compter de la publication au Journal Officiel du retrait d'agrément	
<b>Transfert de portefeuille de l'assureur</b>	Vous	Article L 324-1 alinéa 7 du code des assurances	Dès notification à l'assureur	Lettre recommandée ou envoi recommandé électronique. La résiliation doit intervenir dans le délai d'un mois à compter de la date de publication au Journal Officiel de l'arrêté de transfert.
<b>Liquidation judiciaire de l'assureur</b>	De plein droit	Article L 113-6 du code des assurances	Quarante jours à compter de la publication au Journal Officiel du retrait d'agrément	

## ➔ Vente à distance

Les informations qui vous ont été données à l'occasion de la vente à distance de votre contrat revêtent un caractère commercial et sont valables jusqu'au 31 décembre de l'exercice en cours.

Vous disposez d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer au contrat si ce dernier a été conclu exclusivement à distance. Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où vous avez reçu les présentes conditions générales si cette date est postérieure à celle de conclusion du contrat. Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas si le contrat a été exécuté intégralement par les deux parties à votre demande expresse avant que vous n'exerciez votre droit à renonciation. En cas de renonciation, MAAF Assurances conservera la portion de cotisation perçue afférente à la période couverte.

Votre contrat sera résilié à la date de la réception de votre lettre.

Vous devez notifier votre demande par courrier recommandé ou envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante MAAF Assurances SA Chauray 79036 NIORT CEDEX 9. Cette demande intégrera la phrase suivante : « Je soussigné <votre nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L 112-2-1 du code des assurances pour mon contrat Tranquillité Famille numéro... (indiquer les références du contrat figurant sur les conditions particulières), souscrit le.... ».

## ➔ Démarchage à domicile ou sur le lieu de travail

Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

L'exercice du droit de renonciation dans les délais entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée ou envoi recommandé électronique.

Dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, le souscripteur ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

Vous devez adresser votre demande de renonciation à l'adresse suivante : MAAF Assurances SA Chauray 79036 NIORT CEDEX 9.

Cette demande intégrera la phrase suivante : « Je soussigné (votre nom et prénom) exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L 112-9 du code des assurances pour mon contrat Tranquillité Famille numéro (indiquer les références du contrat figurant sur les conditions particulières), souscrit le.... ».

## Votre déclaration de risque

### ➔ Conseils pour avoir un contrat toujours adapté à son foyer

#### Important

**Il est impératif de nous informer de tout changement de situation au sein de votre foyer.**

#### À la souscription

Vous devez décrire précisément votre foyer et les personnes que vous souhaitez assurer ou protéger. La structure familiale retenue aura une incidence sur les personnes assurées, les bénéficiaires des prestations et le montant de la cotisation.

#### En cours de contrat

Vous devez nous signaler une naissance, un mariage, si un enfant n'est plus fiscalement à charge... Si vous ne le faites pas votre conjoint ou vos enfant(s) risquent de ne pas être bénéficiaires des capitaux décès.

### ➔ Que devez-vous nous déclarer ?

#### À la souscription

Pour nous permettre d'apprécier le risque et calculer la cotisation, vous devez répondre avec précision aux questions posées. Vos déclarations sont retranscrites sur la proposition et les conditions particulières.

#### En cours de contrat

**Vous devez déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites par vous lors de la souscription et/ou lors de la dernière modification.**

**Cette déclaration doit être faite par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique dans un délai de quinze jours à partir du moment où vous en avez connaissance.**

**Si la modification diminue le risque votre cotisation pourra être réduite. Si ce n'est pas le cas vous pourrez résilier votre contrat.**

**Si la modification aggrave le risque, nous pouvons :**  
- vous proposer une nouvelle cotisation. Si vous ne donnez pas suite ou si vous refusez dans un délai de 30 jours à compter de notre proposition, nous pouvons résilier votre contrat au terme de ce délai,

- résilier votre contrat avec un préavis de 10 jours.

**Toutefois, l'assureur ne peut plus se prévaloir de l'aggravation des risques quand, après en avoir été informé de quelque manière que ce soit, il a manifesté son consentement au maintien de l'assurance, spécialement en continuant à recevoir les primes ou en payant, après un sinistre, une indemnité.**



## Quelles sont les conséquences du non respect de vos obligations de déclarer ?

Vous vous exposez aux sanctions prévues par les articles L 113-8 et L 113-9 du code des assurances.

### En cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle votre contrat est réputé n'avoir jamais existé (nullité du contrat).

Les cotisations payées nous sont acquises et les cotisations échues nous sont dues à titre de dommages et intérêts. Si nous avons payé des indemnités au titre de ce contrat, vous devrez nous les rembourser.

### En cas d'omission ou de déclaration inexacte non intentionnelle constatée avant sinistre, nous pouvons :

- soit vous proposer une nouvelle cotisation. Si vous ne donnez pas suite ou si vous refusez dans un délai de 30 jours à compter de notre proposition, nous pouvons résilier votre contrat au terme de ce délai,
- soit résilier votre contrat avec un préavis de 10 jours.

### En cas d'omission ou de déclaration inexacte non intentionnelle constatée après sinistre

L'indemnité est réduite en proportion du taux de la cotisation payée par rapport au taux de la cotisation qui aurait été due si vous aviez complètement et exactement déclaré le risque.

### Ces sanctions découlent du code des assurances : Article L 113-8 du code des assurances

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

Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts. Les dispositions du second alinéa du présent article ne sont pas applicables aux assurances sur la vie.

### Article L 113-9 du code des assurances

L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.

Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

## La cotisation

La cotisation est le prix des garanties pour assurer le risque déclaré.

Le montant de votre cotisation, établi en fonction de vos déclarations, de la nature et du montant des garanties souscrites est indiqué sur vos conditions particulières puis chaque année sur l'avis d'échéance. La cotisation TTC peut être réglée en paiement annuel, l'échéance de paiement est alors fixée au 1<sup>er</sup> janvier.

Dans le cas d'un règlement annuel, si vous avez souscrit au prélèvement automatique, votre cotisation contrat TTC inclut une remise de 1 %. Aucun frais d'échéance n'est facturé en cas de paiement annuel.

	Les frais de fractionnement inclus dans la cotisation TTC <sup>(1)</sup>	Les frais d'échéance ou frais de gestion annuels, facturés une seule fois, quel que soit le nombre de contrats présents sur votre avis d'échéance <sup>(2)</sup>
Paiement annuel de vos cotisations	pas de frais remise de 1% (incluse dans la cotisation) en cas de paiement par prélèvement automatique	pas de frais
Paiement semestriel de vos cotisations	2,50 %	9 €
Paiement trimestriel de vos cotisations	4 %	11 €
Paiement mensuel de vos cotisations (10 ou 12 fois) en prélèvement automatique obligatoire	5 %	18 € en paiement 10 fois 21 € en paiement 12 fois

(1) Par exemple en cas de paiement mensuel en 12 fois, si le tarif annuel TTC de votre contrat est de 250 €, le montant des frais inclus dans votre cotisation est :  $(250 - 250/1.05) = 11,90$  €

(2) Par exemple en cas de paiement mensuel en 12 fois, 21 € de frais d'échéance seront facturés sur votre avis d'échéance annuel au 01/01 de chaque année quel que soit le nombre de contrats présents sur votre avis d'échéance.

La cotisation TTC peut être réglée en plusieurs fois :

- paiement semestriel, les échéances de paiement sont fixées au 1<sup>er</sup> janvier et au 1<sup>er</sup> juillet,
- paiement trimestriel, les échéances de paiement sont fixées au 1<sup>er</sup> janvier, 1<sup>er</sup> avril, 1<sup>er</sup> juillet et 1<sup>er</sup> octobre,
- paiement mensuel en 10 fois, de janvier à octobre,
- paiement mensuel en 12 fois, de janvier à décembre.

Dans le cas d'un règlement mensuel, la cotisation est payable obligatoirement par prélèvement automatique sur compte bancaire ou postal (hors livret d'épargne).

Lorsque vous souhaitez payer le montant de votre cotisation selon une périodicité de paiement autre qu'annuelle, les frais mentionnés au tableau ci-après sont appliqués.

Les frais de fractionnement et d'échéance sont révisibles chaque année. En cas d'évolution à la hausse de ces frais, vous en êtes tenus informés sur votre avis d'échéance. Si vous n'acceptez pas cette majoration, vous pouvez, dans les trente jours où elle a été portée à votre connaissance, résilier votre contrat. Reportez-vous à « Quels sont les cas et les modalités de résiliation ? ».

### Quand doit-elle être payée ?

Dès la souscription de votre contrat, vous êtes redevable du prorata de cotisation allant de la prise d'effet jusqu'à la prochaine échéance annuelle.

Vous recevez votre calendrier de paiement, qui vous précise, selon le fractionnement choisi, les montants et dates d'échéance de paiement de l'année en cours.

Puis à chaque échéance annuelle, fixée au 1<sup>er</sup> janvier, vous recevez votre avis d'échéance précisant les montants et dates des échéances de la nouvelle année.

### Que se passe-t-il en cas de non paiement ?

Préalablement à la procédure prévue par le code des assurances définie ci-dessous, vous recevrez une lettre simple vous rappelant les conséquences de ce non paiement. L'envoi de cette lettre simple ne se fera plus lorsque les retards de paiement sont répétitifs.

**En application de l'article L 113-3 du code des assurances, si vous ne réglez pas votre cotisation ou fraction de cotisation dans les dix jours de son échéance\*, vous ferez l'objet d'une mise en demeure par lettre recommandée.**

Des frais de mise en demeure (11€), et éventuellement des frais d'impayés (7€), vous seront facturés et toutes les fractions non encore payées de l'année en cours deviendront immédiatement exigibles.

**Votre contrat sera suspendu trente jours après l'envoi de la lettre recommandée de mise en demeure**, sauf si vous réglez la totalité des sommes dues pendant ce délai.

**En l'absence de règlement intégral, votre contrat pourra être résilié dix jours après la date de suspension.**

En cas d'une telle résiliation, vous resterez tenu au paiement :

- de la cotisation relative à la totalité de la période écoulée jusqu'au jour de la résiliation,
- d'une pénalité comprenant, d'une part, le montant de la cotisation relative à la période comprise entre le jour de la résiliation et celui de l'échéance et, d'autre part, le montant des frais de mise en demeure (11 €), et éventuellement des frais d'impayés (7 €) en cas de paiement fractionné, le montant total de cette pénalité ne pouvant toutefois être supérieur à six mois de cotisation.

Le contrat non résilié reprend ses effets le lendemain à midi du jour où nous avons reçu le règlement de l'intégralité des sommes dont vous nous êtes redevables.

Si vous ne réglez pas votre cotisation ou fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, toutes les fractions non encore payées du semestre civil en cours deviennent immédiatement exigibles si vous payez en 2, 4, 10 ou 12 fois. Et si vous aviez souscrit au prélèvement automatique, celui-ci est annulé.

### Que se passe-t-il en cas de majoration de cotisation ?

Vous en êtes informé par votre avis d'échéance.

#### Quels sont vos droits ?

- L'augmentation est imposée par voie législative ou réglementaire : elle n'ouvre droit ni à contestation ni à résiliation.
- L'augmentation est décidée par l'assureur : si vous n'acceptez pas cette majoration vous pouvez, dans les 30 jours où elle a été portée à votre connaissance, résilier votre contrat.

Votre garantie est maintenue aux conditions antérieures jusqu'à la résiliation qui prend effet un mois après que vous nous ayez adressé votre demande par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique.

### Que devient votre cotisation après résiliation ?

Si votre contrat est résilié au cours d'une période d'assurance, nous vous remboursons la portion de cotisation afférente à la période postérieure à la résiliation, **sauf lorsqu'elle résulte du non paiement de la cotisation ou de la nullité de votre contrat.**

### Garanties assistance aux personnes et renseignements juridiques

S'ajoutent au tarif annuel, les cotisations des garanties « Assistance aux personnes » et « Renseignements juridiques ».

Ces garanties, incluses dans votre contrat, sont facturées indépendamment et une seule fois par an quel que soit le nombre de contrats souscrits contenant ces garanties.

## Le traitement des réclamations

Pour toute difficulté, votre interlocuteur habituel (conseiller, gestionnaire...) mettra en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour vous satisfaire.

En cas de mécontentement, il vous proposera de vous adresser à son responsable qui analysera avec vous l'origine du problème et s'assurera de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation **sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.**

Si la réponse ne vous satisfait toujours pas, vous pourrez vous adresser au Service Réclamations et Qualité Client MAAF que vous pouvez joindre :

### Par courrier

MAAF Assurances  
Service Réclamations et Qualité Client MAAF  
79036 – NIORT CEDEX 09

### Par courriel

service.RECLAMATIONSETQUALITECLIENT@maaf.fr

### Par téléphone

05.49.17.53.00 de 13h00 à 18h00 du lundi au vendredi

Ce service, après avoir réexaminé tous les éléments de votre demande, vous fera part de son analyse.

La durée cumulée du délai de traitement de votre réclamation en proximité et par le Service Réclamations et Qualité Client MAAF, n'excèdera pas, sauf circonstances particulières, celle fixée et révisée périodiquement par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (deux mois au 1<sup>er</sup> mai 2017).

En cas de désaccord avec cette analyse, ou de non réponse dans les délais impartis, vous aurez alors la possibilité de solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance :

- par courrier simple à Médiateur AFA - La Médiation de l'Assurance - TSA 50 110 - 75 441 PARIS CEDEX 09,
- ou via le site Médiation de l'assurance (<http://www.mediation-assurance.org>).

Vous pouvez également accéder à la plateforme de Règlement en ligne des litiges : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

Vous disposez d'un délai **d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès du professionnel pour saisir le Médiateur.**

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.

## La prescription

**Règles spéciales applicables aux assurances de dommages non maritimes et aux assurances de personnes.**

### ARTICLE L 114-1 DU CODE DES ASSURANCES

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

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 L 114-2 DU CODE DES ASSURANCES

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

### ARTICLE L 114-3 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.

### Causes ordinaires d'interruption de la prescription

#### Article 2240 du code civil

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

#### Article 2241 du code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

## Article 2242 du code civil

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

## Article 2243 du code civil

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

## Article 2244 du code civil

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

## Article 2245 du code civil

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

## Article 2246 du code civil

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

## Dispositions diverses

### À qui sont transmises vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par votre Assureur ou par le Groupe Covéa, auquel il appartient, responsables de traitement.

Vous trouverez les coordonnées de votre Assureur sur les documents contractuels et précontractuels qui vous ont été remis ou mis à votre disposition. Le Groupe Covéa est représenté par Covéa, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle régie par le code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-90 rue St Lazare 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le Groupe Covéa, vous pouvez consulter le site <https://www.covea.eu>.

Vos données personnelles peuvent être transmises aux personnels des responsables de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou orga-

nismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance, experts, ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat.

Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès de votre Délégué à la Protection des Données.

### Pourquoi avons-nous besoin de traiter vos données personnelles ?

#### ■ Vos données personnelles sont traitées par votre Assureur et par le groupe Covéa afin de :

- conclure, gérer et exécuter les garanties de votre contrat d'assurance ;
- réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- conduire des actions de recherche et de développement ;
- mener des actions de prévention ;
- élaborer des statistiques et études actuarielles ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur.

■ **Ces traitements ont pour bases légales :** l'intérêt légitime des responsables de traitement pour les finalités de prospection commerciale, de lutte contre la fraude à l'assurance, de recherche développement ainsi que d'actions de prévention ; et votre contrat pour les autres finalités citées, hors données de santé. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

Les responsables de traitement ont pour intérêt légitime : leur développement commercial, le développement de nouvelles offres et de nouveaux services, et la maîtrise de leur sinistralité.

■ Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, votre Assureur peut, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, vous inscrire sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser nos coûts et protéger notre solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable vous sera notifiée.

### Quelle protection particulière pour vos données de santé ?

Votre Assureur et le Groupe Covéa traitent des données personnelles relatives à votre santé aux fins de conclusion et gestion de votre contrat et/ou l'instruction et la gestion de votre sinistre. Ces données sont également utilisées à des fins de lutte contre la fraude à l'assurance.

Vos données de santé sont nécessaires à l'assureur pour évaluer les risques. En aucun cas vos données de santé ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

Compte tenu de leur particulière sensibilité, le traitement de ces données de santé est soumis à l'obtention de votre

consentement. Pour garantir la confidentialité de vos données de santé et le respect du secret médical, elles sont destinées exclusivement au service médical de l'assureur ainsi qu'au seul personnel spécifiquement formé à leur traitement par le service médical.

Vous avez la possibilité de ne pas donner votre consentement ou de le retirer à tout moment. En cas de refus ou de retrait de votre consentement, l'assureur ne pourra pas évaluer le risque. Par conséquent la conclusion de votre contrat ou l'instruction et la gestion de votre sinistre seront impossibles. Vous pouvez exercer votre droit de retrait auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

Protection des données personnelles  
MAAF Assurances SA  
Chauray  
79036 Niort Cedex 9  
protectiondesdonnees@maaf.fr

Dans le cadre de votre complémentaire de santé, la base légale du traitement de vos données de santé est la protection sociale. Conformément à la législation en vigueur, votre assureur n'exerce pas de sélection de risques à partir de vos données de santé.

### Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat.

En l'absence de conclusion d'un contrat, vos données de santé sont conservées pendant 5 ans.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet.

En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées 5 ans.

### Quels sont les droits dont vous disposez ?

Vous disposez :

- d'un **droit d'accès**, qui vous permet d'obtenir :
  - la confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
  - la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement vous concernant ;

Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de notre part.

■ d'un **droit de demander la portabilité** de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que vous avez fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat.

■ d'un **droit d'opposition**, qui vous permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de votre Assureur ou de ses partenaires, ou, pour des raisons tenant à votre situation particulière, de faire cesser le traitement de vos données à des fins de recherche et développement, de lutte contre la fraude et de prévention.

■ d'un **droit de rectification** : il vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes vous concernant.

■ d'un **droit d'effacement** : il vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où vos données ne seraient plus nécessaires au traitement.

■ d'un **droit de limitation**, qui vous permet de limiter le traitement de vos données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :

- en cas d'usage illicite de vos données ;
- si vous contestez l'exactitude de celles-ci ;
- s'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits.

■ d'un **droit d'obtenir une intervention humaine** : votre Assureur peut avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion de votre contrat pour l'évaluation du risque. Dans ce cas, vous pouvez demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de votre Délégué à la protection des données.

Vous pouvez exercer vos droits par courrier à l'adresse postale « protection des données personnelles » MAAF Assurances SA - Chauray - 79036 Niort Cedex 9 ou par email à l'adresse protectiondesdonnees@maaf.fr.

À l'appui de votre demande d'exercice des droits, il vous sera demandé de justifier de votre identité.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Dans ce cas, vous ne serez pas démarché par téléphone sauf si vous nous avez communiqué votre numéro de téléphone afin d'être recontacté ou sauf si vous êtes titulaire auprès de nous d'un contrat en vigueur.

Vous pouvez définir des directives générales auprès d'un tiers de confiance ou particulières auprès du responsable de traitement concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre décès. Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de vos données personnelles, vous avez la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL).

### Le traitement de vos données par l'ALFA

Vos données font l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA (l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance). Les données mutualisées sont les données relatives aux contrats d'assurance automobile et aux sinistres déclarés aux assureurs.

Dans ce cadre, vos données sont destinées au personnel habilité de l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance, ainsi qu'aux organismes directement concernés par une fraude (organismes d'assurance, autorités judiciaires, officiers ministériels, auxiliaires de justice, organismes tiers autorisés par une disposition légale ou réglementaire).

Pour l'exercice de vos droits dans le cadre de ce traitement, vous pouvez contacter l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09.

## **Comment contacter le Délégué à la Protection des Données ?**

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données en écrivant à l'adresse suivante électronique : [deleguealaprotectiondes-donnees@covea.fr](mailto:deleguealaprotectiondes-donnees@covea.fr), ou par courrier : Délégué à la Protection des Données - 86-90 rue St Lazare 75009 Paris.

## **Droit applicable**

La langue et la loi qui sont applicables entre vous et nous sont françaises.

Ce contrat est régi par le code des assurances, l'autorité chargée du contrôle de votre assureur est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## **Compensation**

Toutes obligations réciproques, présentes ou futures, entre les parties au présent contrat s'éteignent par compensation conformément aux articles 1347 et suivants du code civil.



## Les définitions s'appliquent à l'ensemble des garanties du contrat

### **A**ccident

Toute atteinte corporelle résultant d'un choc direct, violent, soudain et imprévu provoqué par un agent extérieur à l'assuré.

### **A**ggravation

Modification définitive du taux d'incapacité permanente partielle.

### **A**ssuré

Ce sont les personnes désignées aux conditions particulières.

Attention dans le cadre de la garantie 1, protection contre les accidents de la vie privée, le souscripteur peut choisir de ne pas donner la qualité d'assuré à ses enfants.

Les enfants ne peuvent pas être assurés au titre de la garantie 2 protection complémentaire du conducteur et de la garantie 3 accidents médicaux.

### **A**ssureur

MAAF Assurances SA

### **A**ttentat

Un attentat est une action destinée à nuire (à attenter) aux biens ou à la vie d'autrui. Sont considérés comme attentats les actions terroristes.

### **B**énéficiaire

En cas de blessures c'est la personne assurée victime de blessures.

En cas de décès de l'assuré c'est la personne physique qui reçoit les prestations.

### **C**onditions générales

C'est le présent document qui concerne tous les souscripteurs du contrat et qui précise les garanties ainsi que les dispositions relatives à la vie du contrat.

### **C**onditions particulières

Ce document reprend les éléments que vous avez déclarés à la souscription.

### **C**onsolidation

C'est le moment où l'état de santé de l'assuré se stabilise pour prendre un caractère permanent non susceptible de modification.

### **D**échéance

C'est la perte du droit à l'indemnité pour un accident, à la suite du non respect de votre part de certaines dispositions du contrat.

### **É**chéance

C'est le point de départ d'une période annuelle d'assurance et c'est la date à laquelle vous devez payer votre cotisation pour être assuré l'année à venir.

### **F**orce majeure

Événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de l'assuré ayant pour conséquence de l'empêcher d'exécuter son obligation.

### **F**rance

Les garanties sont acquises en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM).

### **I**ncapacité permanente

C'est la réduction définitive des capacités physiques, intellectuelles ou mentales de la victime.

### **I**ndice

Il s'agit de l'indice des prix à la consommation de l'ensemble des ménages (hors tabac) publié par l'INSEE (ou par l'organisme qui lui serait substitué) base 100 en 2015 (exemple 103.07 pour l'indice de juin 2018 applicable du 01/01/2019 au 31/12/2019). Son montant est indiqué sur vos conditions particulières au moment de la souscription et par la suite, sur votre avis d'échéance.

### **M**aladie (Prestations assistance aux personnes)

Altération soudaine et imprévisible de la santé, consécutive ou non à une situation préexistante, n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente et qui empêche la continuation normale du voyage ou du séjour.

### **N**ullité

C'est l'annulation pure et simple du contrat qui est censé alors n'avoir jamais existé.

### **O**ffre d'indemnité

C'est l'indemnité proposée en réparation des préjudices subis. Elle peut être définitive ou provisionnelle lorsque l'état de la victime n'est pas consolidé. Le montant dépend des garanties, du niveau des garanties et de la franchise souscrite (voir les tableaux des garanties).

### **R**ixe

Querelle violente accompagnée de menaces et de coups quel que soit le nombre de personnes impliquées.

### **S**ouscripteur

Personne physique désignée sur les conditions particulières qui a conclu le contrat avec l'assureur.

### **T**ierce personne

Aide apportée par une personne extérieure destinée à pallier l'impossibilité ou la difficulté d'effectuer les actes de la vie courante (s'habiller, se laver, se coucher, se lever, s'alimenter, se déplacer dans son logement et procéder à ses besoins naturels).









**la référence qualité prix**

**MAAF Assurances SA**

SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 160 000 000 euros entièrement versé

RCS NIORT 542 073 580 - Code APE 6512 Z - Entreprise régie par le Code des assurances - N° TVA intracommunautaire FR 38 542 073 580

**Siège social : Chaban - 79180 CHAURAY - Adresse : Chauray - 79036 NIORT Cedex 09 - maaf.fr**

