



AG2R LA MONDIALE

Prendre la main
sur demain

Prévoyance :
Gérants mandataires non-salariés

Notice d'information

Garantie
assistance

Sommaire

- 4 Mise en œuvre des garanties
- 5 Assistance en cas d'arrêt de travail de plus de 1 mois à la suite d'une Hospitalisation
 - 5 Aide à domicile
 - 6 Pour se sentir en sécurité pendant sa convalescence
 - 7 Aide au retour à l'Emploi
 - 8 Accompagnement psychologique
- 10 Assistance en cas de décès du Bénéficiaire
 - 10 Service d'information
 - 11 Aide à l'organisation des obsèques
 - 14 Aide et soutien au Conjoint et à ses enfants après le décès d'un Bénéficiaire
 - 16 Assistance à l'insertion ou la réinsertion dans le monde professionnel du conjoint survivant
 - 17 Assistance déplacements et transferts
- 18 Conseil social
- 19 Soutien ou accompagnement psychologique
 - 20 Conditions d'application
 - 22 Lexique – définitions
 - 23 Dispositions Générales
 - 24 Conditions d'exécution des prestations
 - 25 Modalités d'examen des réclamations
 - 26 Prescription
 - 27 Protection des données à caractère personnel
 - 28 Autorité de contrôle
 - 28 Loi applicable – Langue utilisée
- 29 Déclaration de confidentialité

Mise en œuvre des garanties

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente Convention doit obligatoirement être formulée directement par le Bénéficiaire ou ses proches auprès de Mondial Assistance par l'un des moyens ci-après :

Téléphone : **0 800 100 010** (appel non surtaxé) accessible 24 h / 24, 7 jours / 7, sauf mentions contraires, en indiquant :

- le nom «Gérants mandataires non-salariés» et le n° de protocole **920.915** ;
- le nom et le prénom du Bénéficiaire ;

- l'adresse exacte du Bénéficiaire ;
- le numéro de téléphone où le Bénéficiaire peut être joint ;
- accès sourds et malentendants (24 h / 24) :

<https://accessibilite.votreassistance.fr>



Assistance en cas d'arrêt de travail de plus de 1 mois à la suite d'une Hospitalisation

En cas d'arrêt de travail de plus de 1 (un) mois, à la suite d'une Hospitalisation du Bénéficiaire attestée par le bulletin d'Hospitalisation ou un certificat médical et un arrêt de travail, Mondial Assistance organise et prend en charge :

- des possibilités d'intervention des prestataires : certains prestataires ne sont pas joignables le soir ou le week-end mais peuvent être en mesure de réaliser des prestations pendant ces créneaux.

Aide à domicile

Pour se décharger de certaines tâches quotidiennes Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8 h à 20 h, le samedi de 8 h à 18 h, Mondial Assistance enregistre la demande de mise en relation avec les prestataires de son réseau de Services à la Personne agréés « Borloo » et répond aux demandes d'information.

Les horaires de la plateforme de service sont à distinguer :

- des horaires d'ouverture des prestataires (horaires auxquels les prestataires sont joignables)

Sur demande du Bénéficiaire, Mondial Assistance :

- évalue les besoins du Bénéficiaire en services à la personne ;
- lui fournit des informations pratiques relatives aux services à la personne (CESU, fiscalité, contenu des prestations...);
- l'aide à qualifier son besoin ; recherche un prestataire qualifié, dont Mondial Assistance a vérifié la capacité à prendre la demande si elle venait à se confirmer, et le plus proche du lieu d'intervention souhaité.

Mondial Assistance propose de mettre à disposition son réseau de prestataire dans les domaines suivants :

- garde d'enfant à domicile (temps plein, temps partiel, remplacement de nounou, garde d'enfant malade.);
- soutien scolaire (soutien scolaire du niveau primaire au supérieur, cours de musique...);
- entretien de la maison et travaux ménagers;
- assistance administrative à domicile;
- garde malade adulte à domicile;
- aide à la mobilité (mise à disposition d'un chauffeur et d'un véhicule, accompagnement à bras dans les déplacements...);
- aide au domicile (entretien de la maison, préparation des repas, aide à la mobilité...).

Le Bénéficiaire est rappelé :

- soit par le prestataire, potentiellement disponible, retenu par Mondial Assistance;
- soit par Mondial Assistance, lorsque la recherche de prestataire n'a pas abouti, dans un délai de 2 (deux) jours ouvrables maximum, à compter du premier jour ouvrable suivant la demande pour les prestations réalisées en zone urbaine, dès que possible dans les autres cas.

Si le prestataire, avec lequel le Bénéficiaire a été mis en relation, ne convient pas, celui-ci pourra à

nouveau contacter la plateforme afin d'être mis en relation avec un nouveau prestataire.

Si le Bénéficiaire établit un contrat avec le prestataire, le coût de la prestation fournie par le prestataire reste à la charge du Bénéficiaire, qui règle directement ces frais, au regard du contrat qui le lie au prestataire.

La prestation est réalisée sous la responsabilité du prestataire retenu par le Bénéficiaire

Pour se sentir en sécurité pendant sa convalescence

Téléassistance ponctuelle

Si le Bénéficiaire le souhaite, pendant sa convalescence à la suite d'un arrêt de travail de plus de 1 (un) mois, Mondial Assistance met à disposition du Bénéficiaire, à son Domicile, un dispositif de téléassistance pendant **3 (trois) mois**.

Le dispositif est composé d'un appareil de télécommunication spécial et d'un service d'écoute. Il permet au Bénéficiaire de lancer une alerte de n'importe quel endroit de son habitation, 24 heures sur 24, en actionnant simplement une télécommande qu'il conserve sur lui.

Un opérateur du service d'écoute entre en liaison vocale avec lui sans qu'il ait à décrocher son téléphone grâce au transmetteur

(qui compose automatiquement le numéro du centre de surveillance et joue le rôle d'interphone). L'opérateur dialogue avec le Bénéficiaire pour analyser la situation, le rassurer et lui venir en aide en cas de problème. Il peut contacter les proches du Bénéficiaire, son médecin, les pompiers, la police, un réparateur, etc.

Si le Bénéficiaire ne peut pas répondre, l'opérateur déclenche immédiatement l'intervention la plus rapide, c'est-à-dire conjointement celle des proches, amis ou voisins et des secours d'urgence si nécessaire.

Aide au retour à l'Emploi

Lorsque le Bénéficiaire est jugé médicalement apte au retour à la vie professionnelle après un arrêt de travail de plus de 1 (un) mois, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations suivantes :

Accompagnement personnalisé
Les services d'accompagnement personnalisé sont accessibles du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9 h à 18 h.

Bilan de situation personnelle et professionnelle approfondi

Questionnaire d'auto-évaluation, analyse de personnalité (analyse graphologique ou tests), analyse des résultats, restitution, analyse de la situation du Bénéficiaire,

travail sur le projet professionnel, À l'issue de ce bilan, le Conseiller emploi envoie au Bénéficiaire une synthèse écrite.

Information

Transmission d'un livret détaillé sur les démarches à entreprendre dans le cadre du plan d'action déterminé à la suite du bilan. Ce livret comporte des informations sur le statut de travailleur handicapé, les étapes qui mènent au travail, les obligations des entreprises et les aides accordées.

Entretien de suivi

Des entretiens de suivi et de coaching sont planifiés avec le Conseiller emploi, afin d'évaluer l'évolution du projet du Bénéficiaire et d'apporter tout complément d'information.

L'accompagnement personnalisé est limité à une durée maximum de 3 (trois) mois.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches : Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai maximum de 8 (huit) jours.

La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui lui ont été communiqués.

Accompagnement psychologique

Si un besoin d'accompagnement psychologique a été détecté lors de la prise de contact ou dans le cadre de l'aide à la réflexion professionnelle, une première évaluation est réalisée par téléphone par un psychologue clinicien, au cours de 3 (trois) entretiens maximum.

Si la situation nécessite une prise en charge thérapeutique, le psychologue clinicien oriente le Bénéficiaire vers des consultations en face à face avec un psychologue proche de son Domicile ou de son lieu de travail. Ces consultations sont prises en charge dans la limite de 12 (douze) séances maximum de consultation en cabinet.

Sont exclues les maladies psychologiques antérieurement avérées ou constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat.

Mondial Assistance s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale.

En conséquence, ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

Ce service ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. En cas d'urgence, le Bénéficiaire un ses proches doivent prendre contact en priorité avec les services locaux de secours d'urgence (numéros d'urgence : 15, 112,13).



Assistance en cas de décès du Bénéficiaire

Service d'information

Informations Décès/Succession

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

Le décès :

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

Les obsèques :

- les sociétés de pompes funèbres ;
- les sociétés de marbrerie funéraire ;
- l'organisation des pompes funèbres en France métropolitaine ;
- la préparation des obsèques ;

- la toilette du défunt ;
- le choix du cercueil et des accessoires ;
- les voitures funéraires ;
- les concessions ;
- la crémation ;
- les différents rites et cérémonies religieuses.

Les démarches de succession :

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

Le règlement de la succession :

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

Les règles de répartition de la succession :

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

Les situations particulières d'héritage :

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

Comment disposer , prendre possession des biens :

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

Les droits de succession :

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

Les droits du Conjoint et de ses enfants :

- l'aide sociale ;
- l'allocation veuvage ;
- la pension de réversion de la sécurité sociale ;
- les droits des Conjoints divorcés (pension partagée) ;
- la location (le droit au maintien) ;
- le capital décès pour les cotisants à la sécurité sociale.

Aide à l'organisation des obsèques

Mondial Assistance met à la disposition les services ci-après :

Organisation des obsèques

Lorsqu'un Bénéficiaire décède au domicile ou en milieu hospitalier proche du domicile, Mondial Assistance apporte son concours à ses proches pour les aider à faire face.

À la demande de la famille du Bénéficiaire et pour son compte, Mondial Assistance peut se charger de coordonner l'organisation des obsèques en France métropolitaine : convoi,

cérémonie religieuse, ouverture du caveau et mise en bière...

Mondial Assistance fait appel à son prestataire habituel ou à celui désigné par la famille.

Dans ce cas, un devis envoyé aux ayants droit pour accord préalable doit être approuvé par un ayant droit ou une personne ayant reçu délégation.

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

Pour faire face à la situation dans l'urgence

Mondial Assistance organise et prend en charge dans la limite de **250 (deux cent cinquante) € TTC** un ensemble de prestations de première nécessité à utiliser par le Bénéficiaire survivant à sa convenance et selon ses besoins.

Cet ensemble de prestations, valable 1 (une) fois, doit être utilisé dans un délai d'un an à compter de la date de décès du Bénéficiaire.

Mise à disposition de moyens de transport :

- taxi ;
- train ;
- avion.

Mise à disposition d'un véhicule de location :

Véhicule de location mis à la disposition du Bénéficiaire, à prendre et à rendre dans la même

agence indiquée par Mondial Assistance.

La location d'un véhicule est effectuée dans la limite des disponibilités locales et pour un Bénéficiaire remplissant les conditions exigées par les loueurs (âge, ancienneté de permis, dépôt de caution,...).

Hébergement dans un hôtel proche du domicile du Bénéficiaire décédé Dans la limite des disponibilités locales.

Garde au domicile des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 (quinze) ans Dans la limite des disponibilités locales.

Chaque prestation de garde d'enfant dure **au minimum 4 (quatre) heures** et peut être fournie **entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.**

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide-saignante. Sa mission consiste à garder l'enfant du Bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant.

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

La garde des animaux de compagnie

(Chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux) :

- soit chez un Prestataire, frais de nourriture compris ;
- soit chez un proche désigné par le Bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 (cent) km autour du domicile.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires.

Sont exclus les chiens de 1^{re} et 2^e catégorie (article L211-12 du Code rural et de la pêche maritime).

Aide ménagère au domicile du Bénéficiaire

Dans la limite des disponibilités locales.

Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 3 (trois) heures et peut être **fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés**. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, etc.) au domicile du Bénéficiaire.

Le gardiennage du domicile par un agent de sécurité

Lorsque le Bénéficiaire se rend aux obsèques de son Conjoint, **dans la limite des disponibilités locales.**

Assistance aux enfants et Ascendants du Bénéficiaire décédé

Si aucun proche n'est en mesure de s'occuper d'eux, Mondial Assistance organise et prend en charge pour les enfants âgés de moins de 15 (quinze) ans et les Ascendants à charge :

La présence d'un proche au domicile du Bénéficiaire :

Le Transport aller et retour d'un proche résidant en France métropolitaine ou en principauté de Monaco, pour s'occuper des enfants ou des Ascendants à charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Transfert des enfants et Ascendants à charge ».

Le transfert des enfants à charge de moins de 15 (quinze) ans et Ascendants à charge chez un proche :

Le transport aller et retour jusque chez un proche (résidant en France métropolitaine ou en principauté de Monaco) avec si nécessaire, l'accompagnement par soit un proche désigné par la famille soit par un prestataire missionné par Mondial Assistance.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Présence d'un proche au domicile du Bénéficiaire ».

Aide et soutien au Conjoint et à ses enfants après le décès d'un Bénéficiaire

À tout moment, le Bénéficiaire et ses proches trouveront auprès du service de Mondial Assistance une « écoute attentive ».

Leurs demandes y seront entendues en toute confidentialité, par des professionnels de l'accueil téléphonique, animés par un esprit de disponibilité, d'écoute et de réconfort. Dans un souci de qualité, un conseiller deviendra alors leur référent et se tiendra à leur disposition pour toutes demandes concernant des prestations d'assistance.

À la demande du Bénéficiaire, d'un proche, Mondial Assistance réalise un bilan exhaustif de la situation afin d'établir un plan d'actions pour le Bénéficiaire et son entourage.

Bilan de vie personnel

Mondial Assistance réalise un bilan de vie pour mieux connaître le Bénéficiaire et évaluer sa situation afin de lui proposer des solutions en adéquation avec ses besoins.

Le bilan de vie mesure le contexte dans lequel le Bénéficiaire évolue, ainsi que les ressources dont il dispose. Il permet de connaître les

habitudes de vie du Bénéficiaire (comment se nourrit-il, reçoit-il des visites régulières...), son environnement familial (composition, proximité géographique), et d'évaluer le contexte matériel et affectif dans lequel il vit ainsi que les contacts qu'il a conservé avec la vie extérieure.

Il permet :

- d'aider le Bénéficiaire à obtenir les aides auxquelles il peut prétendre ;
- de proposer au Bénéficiaire les prestations d'assistance qui vont améliorer son quotidien à domicile.
- d'évaluer si le logement du Bénéficiaire est adapté ou non à son état de et d'identifier les aménagements qu'il pourrait être nécessaire d'y effectuer.

Le bilan est réalisé par téléphone avec le Bénéficiaire ou avec ses proches s'il n'est pas en mesure de répondre.

Informations juridiques généralistes

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi, de 9 h à 20 h,

Mondial Assistance communique aux Bénéficiaires, par téléphone uniquement, les renseignements qui leurs sont nécessaires dans les domaines suivants :

- la consommation ;
- la fiscalité ;
- l'emploi ;

- les placements
- la retraite ;
- la succession ;
- la famille ;
- la vie quotidienne ;
- l'immobilier.

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

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches.

Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai de 48 (quarante-huit) heures ouvrées. Mondial Assistance peut fournir des renseignements d'ordre juridique ; en aucun cas elle ne donne de consultation juridique.

Les informations fournies par Mondial Assistance exclusivement par téléphone sont des renseignements à caractère documentaire. La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

Pension de Réversion

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9 h à 18 h, Mondial Assistance met à la disposition du Conjoint un service :

Information Pension de Réversion

Mondial Assistance propose d'apporter toute l'aide possible au Bénéficiaire, qui vient de perdre son Conjoint, en matière d'information retraite.

Mondial Assistance lui communique, par téléphone uniquement, tous les renseignements qu'il souhaite dans le domaine de la retraite et, plus spécifiquement sur les modalités de calcul, d'attribution et de versement d'une pension de réversion.

Mondial Assistance pourra lui communiquer les coordonnées des organismes qui seront en mesure l'aider.

Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire. La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée des renseignements communiqués.

Estimation

Si le Bénéficiaire le souhaite, Mondial Assistance lui fournira une estimation du niveau de pension de réversion auquel il peut prétendre à partir:

- des droits acquis par le Conjoint disparu dont le Bénéficiaire est l'ayant droit au titre de la pension de réversion ;
- de sa propre situation de Conjoint survivant.

Les simulations sont réalisées à partir des éléments communiqués par le Bénéficiaire lors de l'entretien téléphonique tels que :

- pour lui-même et le Conjoint disparu, l'état civil, la situation familiale, la première activité professionnelle du Conjoint disparu (activité, statut et rémunération brute);
- l'activité professionnelle du Conjoint disparu au moment du décès (activité, statut et rémunération brute).

Les simulations réalisées n'ont qu'une valeur indicative et sont à ce titre, dépourvues de toute valeur contractuelle. Les résultats des simulations sont communiqués oralement au Bénéficiaire et ne donnent pas lieu à confirmation écrite.

Assistance à l'insertion ou la réinsertion dans le monde professionnel du conjoint survivant

Les services d'assistance à l'insertion ou la réinsertion dans le monde professionnel sont accessibles du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00 (fuseau horaire de France métropolitaine).

Pour accompagner le conjoint survivant, Mondial Assistance organise et prend en charge les prestations définies ci-après :

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

Evaluation, bilan personnel et professionnel et aide à l'élaboration d'un projet professionnel pour le conjoint survivant.

Formation ou Accompagnement

Formation aux outils et

techniques de recherche d'emploi

Si le conjoint recherche un emploi salarié, Mondial Assistance le forme aux outils et techniques de recherche d'emploi :

- rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation
- préparation aux entretiens d'embauche
- activation des réseaux relationnels et des réseaux sociaux utilisation du téléphone et d'internet dans la recherche d'emploi

Ou

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

Le conjoint du Bénéficiaire décédé est conseillé par un prestataire référencé par Mondial Assistance sur tous les aspects d'un projet de création ou de reprise d'entreprise.

En aucun cas, Mondial Assistance ne se substitue au conjoint pour créer ou reprendre une entreprise.

Entretiens de suivi

Des entretiens de suivi et de coaching permettent d'évaluer l'évolution du projet du conjoint

survivant et d'apporter tout complément d'information.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches : Mondial Assistance s'engage à répondre dans un délai maximum de 8 (huit) jours.

La responsabilité de Mondial Assistance ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui lui ont été communiqués.

Assistance déplacements et transferts

En cas de décès du Bénéficiaire au domicile ou en milieu hospitalier proche du domicile, Mondial Assistance apporte son concours à ses proches pour les aider à faire face, et à leur demande, organise et prend en charge :

Le retour prématuré des membres de la famille

Vivant habituellement au domicile du Bénéficiaire décédé jusqu'au domicile ou au lieu d'inhumation proche du domicile du Bénéficiaire décédé, s'ils doivent interrompre un voyage et qu'ils se trouvent à plus de 100 (cent) km du domicile au moment du décès.

Le Transport aller et retour d'un proche

De son domicile en France métropolitaine ou en principauté de Monaco jusqu'au lieu d'inhumation, dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive à plus de 100 (cent) kilomètres de son domicile.

Le séjour à l'hôtel du proche

Acheminé sur le lieu d'inhumation, dans la limite de **45 (quarante-cinq) € TTC par nuit, pendant 6 (six) nuits au plus.**

Mondial Assistance prend en charge uniquement les frais d'hôtel (petit déjeuner compris), à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Transport aller et retour d'un proche » ci-dessus.

La venue d'une personne au domicile la nuit suivant le décès Pour tenir compagnie au Conjoint, dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 12 (douze) heures.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transport aller et retour d'un proche ».

Conseil social

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi, hors jours fériés, de 8 h à 20 h (fuseau horaire de France métropolitaine), l'équipe médico-sociale de Mondial Assistance analyse la situation médico-sociale et socio-économique du Bénéficiaire évalue ses besoins et lui fournit des informations sur la législation et la réglementation sociale ainsi que sur les moyens de financement des différentes aides (transport, hébergement, aide à domicile, etc.) dans les

domaines suivants : maternité, prestations familiales, accueil du jeune enfant, emploi, chômage, maladie, accident, handicap, invalidité, retraite.



Soutien ou accompagnement psychologique

Si le Bénéficiaire est affecté psychologiquement à la suite d'un événement et souhaite être accompagné, Mondial Assistance organise et prend en charge selon le cas l'une des prestations suivantes:

Soutien psychologique

Un soutien est effectué par un psychologue clinicien qui aidera le Bénéficiaire à identifier, évaluer et mobiliser ses ressources personnelles, familiales, sociales et médicales pour traverser le moment difficile qui l'affecte.

La prestation est rendue par téléphone.

Sur simple appel du Bénéficiaire du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9 h à 18 h (fuseau horaire de France métropolitaine), 1 (un)

rendez-vous est pris à la convenance du Bénéficiaire avec un psychologue de Mondial Assistance qui le rappellera. Si besoin, le Bénéficiaire pourra être mis directement en relation avec un psychologue, sous réserve que l'un des psychologues de l'équipe de Mondial Assistance soit

disponible. Les entretiens se déroulent en toute confidentialité et dans le respect des codes de déontologie en vigueur.

Le service est accessible du lundi au vendredi hors jours fériés, de 9 h à 18 h (fuseau horaire de France métropolitaine).

Le soutien psychologique proposé est limité à 4 (quatre) entretiens maximum.

Si la situation du Bénéficiaire nécessite un suivi à plus long terme par un praticien de terrain, le psychologue l'orientera vers son médecin traitant.

Accompagnement psychologique

L'accompagnement est effectué par un psychologue proche du Domicile du Bénéficiaire.

Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe par le médecin de Mondial Assistance et le médecin traitant du Bénéficiaire ou un médecin urgentiste intervenu auprès du Bénéficiaire.

Si la situation du Bénéficiaire justifie un accompagnement psychologique en raison de

l'ampleur du traumatisme subi, un premier rendez-vous avec le psychologue permet de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement. Dans ce cas, la prise en charge de Mondial Assistance est limitée à **12 (douze) heures de consultation en cabinet.**

Dans le cas contraire, le médecin traitant convient avec son patient du mode d'intervention adapté.

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

Conditions d'application

Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique

En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite. **Les informations fournies par Mondial Assistance sont des renseignements à caractère documentaire.**

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

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Mondial Assistance s'engage alors à répondre dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés.

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

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

Mondial Assistance se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tout justificatif de nature à établir la matérialité de l'événement générant la demande d'assistance (certificat médical, bulletin d'hospitalisation...). Ce justificatif sera adressé au médecin Mondial Assistance qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au domicile peut nécessiter un délai d'une demi-journée ouvrée.

Exclusions Générales

Sont exclus :

- les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/ constituées ;
- les maladies relevant de l'Hospitalisation à domicile ;
- les Hospitalisations prévisibles ;
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat ;
- les maladies chroniques psychiques ;
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/ constituées (ou) en cours de traitement ;
- 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 états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36^e semaine d'aménorrhée ;
- les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et

produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool ;

- les conséquences de tentative de suicide ;
 - les conséquences :
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - de l'exposition à des agents incapacitants,
 - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents ;

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne.

- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;

- les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.

Bénéficiaire

- personne physique ayant souscrit un contrat d'assurance prévoyance Gérants mandataires non-salariés pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat d'assurance a été souscrit par un tiers,
- son Conjoint ou concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec l'assuré), non séparés
- ses enfants fiscalement à charge.

Conseiller Emploi

Professionnel de l'emploi qui, chez Mondial Assistance, est chargé du suivi personnalisé du Bénéficiaire.

Domicile

Lieu de résidence principale en France métropolitaine ou Monaco.

Hospitalisation

Tout séjour imprévu dans un établissement de soins privé ou public, ou toute hospitalisation à Domicile, consécutif à un Accident ou une Maladie, prescrit en urgence par un médecin, à l'exclusion des Hospitalisations de jour et des Hospitalisations planifiées. Mondial Assistance se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'Hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Lexique – définitions

Dans la présente Convention, sont notamment repris les termes et expressions suivants. Les Parties conviennent qu'ils commenceront par une majuscule et auront la signification qui suit :

Accident

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente; soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

Les intoxications alimentaires sont assimilées à un Accident. La survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale, ...) ne peut être assimilée à un accident.

Ascendant à charge

Tout ascendant (parents, beaux-parents et grands-parents) vivant sous le toit du Bénéficiaire et fiscalement à sa charge.

Maladie

Maladie : altération subite de l'état de santé, médicalement constatée.

Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge

Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine).

Immobilisation sans

Hospitalisation

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

Transport

Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette Convention s'effectuent par train : 2nde classe, taxi (pour toute distance inférieure à 50 km) ou par avion en classe économique.

Dispositions Générales

Les prestations de la Convention d'assistance souscrite par PRIMA auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 37 207 660 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris) sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS (société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny, siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669) dénommée sous le nom commercial « Mondial Assistance ».

Responsabilité

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

Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions

économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du ministère de l'économie et des finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle. Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné préalablement son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. Elle

ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

Conditions d'exécution des prestations

Durée de validité

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance prévoyance « Gérants Mandataires non-salariés » et de l'accord liant PRIMA et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

Faits générateurs

- Les prestations décrites à l'article « Assistance en cas d'arrêt de travail de plus de 1 mois à la suite d'une hospitalisation » sont délivrées en cas d'arrêt de travail de plus de 1 (un) mois du Bénéficiaire à la suite d'une Hospitalisation.
- Les prestations décrites à l'article « Assistance en cas de décès du bénéficiaire » sont délivrées en cas de décès du Bénéficiaire.

- Les prestations décrites à l'article « Conseil social » peuvent être délivrées à tout moment pendant les heures d'ouverture du service d'information.
- Les prestations décrites à l'article « Soutien ou accompagnement psychologique » sont délivrées en cas d'arrêt de travail de plus de 1 (un) mois du Bénéficiaire, d'Accident, de Maladie grave, de décès d'un Bénéficiaire ou d'un proche ou à la suite de tout autre événement qui affecte psychologiquement le Bénéficiaire.

Territorialité

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert uniquement pour les événements survenus en France métropolitaine ou en principauté de Monaco.

Modalités d'examen des réclamations

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

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

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 SAINT OUEN CEDEX).

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes : La Médiation de l'Assurance LMA – TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 9

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

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

Prescription

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

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

Article L114-1 du Code des assurances

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

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

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

Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée 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 L114-3 du Code des assurances

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

Information complémentaire :

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

pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

Protection des données à caractère personnel

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés »

du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

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

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

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

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique

«Bloctel» sur laquelle il peut s'inscrire :

<https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de la souscription du Convention.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise au 4, place de Budapest CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 9 -
www.acpr.banque-france.fr

Loi applicable - Langue utilisée

La convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe.

AWP France SAS est un courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS agissant au nom et pour le compte de **Fragonard Assurances**, une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)**, proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

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

Fragonard Assurances et AWP France SAS (« Nous », « Notre ») sont les responsables du traitement des données, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

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

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

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

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

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour

un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Consentement exprès ?
Administration du contrat d'assurance (ex. : devis, souscription, traitements des réclamations)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Gestion du recouvrement de créances	Non
Prévention et détection de la fraude	Non
Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	Non

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

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

de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

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

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

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

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

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

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

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

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

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

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

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

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base

des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

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

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s)

au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;

- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

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

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

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

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

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

- pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- en cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- en cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

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

9. Comment nous contacter ?

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

AWP FRANCE SAS
Département Protection des
Données Personnelles
7, rue Dora Maar
93400 SAINT-OUEN
informations-personnelles@votreassistance.fr

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

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

Pour les entreprises, nous offrons une gamme étendue de solutions en protection sociale.

Santé

Complémentaire santé collective

Prévoyance

Incapacité et invalidité
Décès
Dépendance

Retraite supplémentaire

Plan d'Épargne Retraite obligatoire (PERO)

Épargne salariale

Plan Épargne Entreprise (PEE)
Compte Épargne Temps (CET)
Plan Epargne Retraite Collectif (PERECO)

Passifs sociaux

Indemnités fin de carrière
Indemnités fin de carrière / Indemnités de licenciement

Engagement sociétal

Prévention et conseil social
Accompagnement (Primavita, CAP60, Point 50)

Nos conseillers sont là pour échanger avec vous, vous écouter et vous accompagner dans vos choix.

www.ag2rlamondiale.fr



Acteur de référence de la protection sociale et patrimoniale en France, nous inscrivons l'ensemble de nos actions en cohérence avec les 17 Objectifs de développement durable (ODD) de l'Agenda 2030 des Nations unies. Ils fixent le cadre de référence de notre démarche de responsabilité sociétale d'entreprise.

AG2R LA MONDIALE

14-16 boulevard Malesherbes
75379 Paris cedex 08

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