

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ALLIANZ GARANTIE DES ACCIDENTS DE LA VIE



Avec vous de A à Z

Allianz 

À RETENIR

Pour **faciliter** votre lecture, les pictos suivants vous **aideront** à repérer les **informations importantes**.



À RETENIR



BON À SAVOIR

MERCI DE VOTRE CONFIANCE

Votre contrat est composé :

- des présentes **Dispositions générales** qui regroupent l'ensemble des règles communes à tous les contrats ; elles définissent la nature et l'étendue de vos garanties et de vos prestations d'assistance.

Elles incluent également un lexique regroupant la définition d'un certain nombre de termes indispensables à la bonne compréhension du contrat.

- des **Dispositions particulières** qui adaptent le contrat à votre situation personnelle.

Ce contrat a été conçu pour vous protéger dans le cas où vous seriez victime de dommages corporels à la suite d'un événement accidentel ou d'un accident médical dans le cadre de votre vie privée.



SOMMAIRE

PRINCIPALES DÉFINITIONS -----	2
VOS GARANTIES -----	4
I. Quels sont les dommages corporels couverts ?	4
II. Quels sont les accidents garantis ?	4
III. Quels sont les préjudices garantis ?	6
IV. Les autres prestations garanties	7
V. Quels sont les plafonds de garanties ?	7
L'EXERCICE DE VOTRE RECOURS -----	8
VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE -----	10
I. Au moment de l'accident	11
II. Après l'accident, si vous êtes immobilisé à votre domicile : assistance aux personnes immobilisées	14
III. Après l'accident, pour faciliter votre vie quotidienne	14
IV. En cas de décès	16
V. Les autres exclusions propres aux prestations d'assistance	16
VI. Notre responsabilité	17
VII. L'examen de vos réclamations	17
VIII. Prescription	18
IX. Protection des données à caractère personnel	18
LA VIE DE VOTRE CONTRAT -----	19
I. La conclusion, durée et résiliation du contrat	19
II. Vos déclarations	20
III. Votre cotisation	21
IV. Vos plafonds de garantie	21
V. La prescription	22
DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE -----	24
I. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?	24
II. Comment sont réglés les sinistres ?	24
III. Le paiement des prestations dues	25
IV. En cas d'aggravation	25
V. Quels sont nos droits une fois que nous vous avons indemnisé ? (subrogation)	25
L'ÉTENDUE DE VOS GARANTIES -----	27
I. Où s'exercent vos garanties ?	27
II. La période de validité de vos garanties	27
À NOTER ÉGALEMENT -----	28
I. Facultés de renonciation	28
II. La protection de vos données personnelles	29
III. Relations Clients et Médiation	31
IV. Autorité de contrôle des entreprises d'assurances	31
V. Lutte contre le blanchiment	31
VI. Loi applicable – Tribunaux compétents	31
VII. Langue utilisée	31
VIII. Service e-courrier	32
IX. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique	33
ANNEXE 1 : SOUSCRIPTION DU CONTRAT PAR INTERNET – CONVENTION DE PREUVE -----	34
ANNEXE 2 : SOUSCRIPTION DU CONTRAT PAR TÉLÉPHONE PUIS VALIDATION PAR INTERNET – CONVENTION DE PREUVE -----	35
ANNEXE 3 : DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DE FRAGONARD ASSURANCES -----	36
LEXIQUE -----	40



PRINCIPALES DÉFINITIONS

ACCIDENT OU ÉVÉNEMENT ACCIDENTEL

Toute lésion corporelle provenant d'un événement soudain, imprévu et dû à une cause extérieure à la victime.

ASSURÉ (OU PERSONNE ASSURÉE)

Selon mention faite aux Dispositions particulières, ont la qualité d'assuré :

- le souscripteur (vous-même),
- son conjoint non séparé de corps ou de fait, son concubin ou sa concubine, son partenaire dans le cadre d'un Pacte civil de solidarité (Pacs),
- leurs enfants légitimes, naturels ou adoptifs, fiscalement à charge, notamment :
 - lorsqu'ils poursuivent des études (y compris dans des filières d'apprentissage ou de contrat en alternance) et n'exercent pas de profession,
 - lorsqu'ils sont handicapés physiques ou mentaux (titulaires d'une carte d'invalidité),
- leurs enfants mineurs qui ne sont pas fiscalement à charge.

Et même en dehors de toute mention aux Dispositions particulières :

- leurs petits-enfants mineurs dès lors qu'ils se trouvent sous leur garde.

NOUS

Allianz IARD, sauf pour les prestations d'assistance.

SPORT DANGEREUX

Sont considérés comme sports dangereux :

- les sports sous-marins,
- les sports aériens y compris ULM, parapente et deltaplane,
- tous les sports en qualité d'amateur ayant le statut de haut niveau reconnu par une fédération,
- les sports mécaniques pratiqués à l'aide d'engins motorisés pendant les seuls essais et compétitions officiels. Les entraînements ne sont pas garantis et relèvent de la Garantie conducteur du contrat couvrant le véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance.

Lorsque le sport dangereux est pratiqué dans le cadre d'un baptême ou d'une initiation, il n'est pas nécessaire de déclarer cette activité s'il est établi que cette pratique a fait l'objet d'un encadrement par des personnes qualifiées appartenant à une structure habilitée.

VICTIME

Personne, ayant la qualité d'assuré au titre de ce contrat, qui a subi l'accident corporel.



VIE PRIVÉE

Toutes activités

à l'exception :

- des activités professionnelles y compris trajet,
- des activités rémunérées y compris celles dans le cadre d'activités sportives.

Toutes fonctions

à l'exception : des fonctions publiques et/ou électives ou syndicales.

VOUS

Désigne le souscripteur et toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre de ce contrat.

Retrouver l'ensemble des définitions dans le lexique en fin de document.



VOS GARANTIES

I. QUELS SONT LES DOMMAGES CORPORELS COUVERTS ?

- Notre garantie s'exerce en cas de dommages corporels subis par une personne ayant qualité d'assuré et qui entraînent,
- soit une atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) égale ou supérieure au taux de **la formule que vous avez choisie et qui est indiquée dans vos Dispositions particulières**, c'est-à-dire :
 - **25 % si vous avez choisi la formule 1,**
 - **5 % si vous avez choisi la formule 2,**
 - **1 % si vous avez choisi la formule 3,**
 - soit, en l'absence de toute atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP), un préjudice esthétique permanent présentant une qualification médicalement constatée de 4 et plus sur une échelle de 0 à 7, **si vous avez choisi la formule 2 ou 3,**
 - soit son décès,
- dès lors que ces dommages résultent **directement d'un événement accidentel ou d'un accident médical survenu dans le cadre de la vie privée**, tel que défini ci-après.

II. QUELS SONT LES ACCIDENTS GARANTIS ?

a. Les événements accidentels de la vie privée

Il s'agit notamment des accidents corporels :

- survenus lors d'activités domestiques, scolaires ou de loisirs,
- dus à des attentats ou à des infractions relevant des articles 706-3 et suivants du Code de procédure pénale,
- résultant de catastrophes naturelles, technologiques ou industrielles.

Entrent dans le champ de la garantie, les accidents d'effort (lumbago, déchirure musculaire, entorse, rupture ligamentaire, fracture de fatigue).

Nous garantissons également les dommages corporels :

- subis par les piétons ou les cyclistes, victimes d'un accident de la circulation,
- subis au cours de l'utilisation de véhicules motorisés dont la vitesse ne peut pas dépasser 8 km/h (exemple : jouets d'enfants...), de motoculteurs et tondeuses autoportées d'une puissance maximale de 20 CV, ou de l'utilisation de fauteuils roulants électriques,
- **si vos Dispositions particulières mentionnent** la pratique d'un sport mécanique réalisé à l'aide d'un engin motorisé, nous garantissons alors les dommages corporels résultant de la pratique de ce sport **pendant les seuls essais et compétitions officiels**. Les entraînements ne sont pas garantis et relèvent de la Garantie conducteur du contrat couvrant le véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance.

Dans tous les cas, le dommage ne doit pas avoir pour origine une pathologie ou une prédisposition de la victime.

b. Les accidents médicaux

Nous garantissons les conséquences d'accidents médicaux causés à l'occasion d'actes chirurgicaux, de prévention, de diagnostic, d'exploration, de traitements pratiqués par des médecins et auxiliaires médicaux visés aux livres I et III - 4^e partie 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 assimilables à ceux référencés dans la nomenclature générale des actes professionnels.

Il y a accident médical lorsqu'un acte ou un ensemble d'actes à caractère médical a eu sur l'assuré des conséquences dommageables pour sa santé, anormales et indépendantes de l'évolution de l'affection en cause et de l'état antérieur.



Toutefois, nous ne garantissons jamais :

- Les dommages causés par des maladies, y compris les affections cardio-vasculaires et vasculaires cérébrales, n'ayant pas pour origine un accident garanti.
- Les dommages causés par un choc émotionnel lorsque l'événement garanti n'a pas provoqué de lésion corporelle.
- Les dommages résultant d'un accident, quel que soit le lieu de survenance, dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorque, caravane ou tout autre appareil (à l'exception des cas prévus ci-dessus).

Cependant cette exclusion ne concerne pas les dommages causés aux passagers des véhicules ferroviaires et des tramways circulant sur des voies qui leur sont propres.

- Les conséquences de tout dommage que l'assuré s'est causé intentionnellement.
- Les dommages résultant de la participation de l'assuré à un crime, à un délit intentionnel, à une rixe, sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger.
- Les dommages provenant de la guerre civile ou étrangère.
- Les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, ainsi que ceux dus aux effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules. Les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, ainsi que ceux dus aux effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules.
- Les dommages résultant des expérimentations biomédicales.
- Les dommages subis à l'occasion d'activités professionnelles (y compris séminaires d'entreprise) ou de fonctions publiques, électives ou syndicales ou d'accidents de trajets tels que définis par le Code de la Sécurité sociale.
- Les biens et/ou les activités assurés :
 - lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable,
 - lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les conventions, lois ou règlements, y compris ceux décidés par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.

Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.



III. QUELS SONT LES PRÉJUDICES GARANTIS ?

En cas de dommages corporels ou de décès couverts selon le présent chapitre, paragraphes II.a et II.b, nous prenons en charge les préjudices subis par l'assuré victime suivants :

FORMULES	QUELLE INDEMNITÉ VERRONS-NOUS ?		
	F1	F2	F3
A partir de 1 % d'AIPP⁽¹⁾ jusqu'à 4 %	Non garanti	Non garanti	<p>Indemnisation forfaitaire en réparation de l'ensemble du préjudice dont le montant est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> – 500 €, si le taux d'AIPP est de 1 % – 1 000 €, si le taux d'AIPP est de 2 % – 1 500 €, si le taux d'AIPP est de 3 % – 2 000 €, si le taux d'AIPP est de 4 % <p>Garantie hospitalisation : Versement dès 24 heures d'hospitalisation d'une indemnité de 30 € /jour pendant 60 jours maximum.</p>
A partir de 5 % d'AIPP⁽¹⁾ ou indépendamment de toute AIPP⁽¹⁾ en cas de préjudice esthétique permanent de 4/7 et plus	Non garanti	<p>Indemnisation des postes préjudices suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les pertes de gains professionnels actuels et futurs, – le déficit fonctionnel temporaire et permanent, – l'assistance permanente par tierce personne après consolidation, – les frais de logement et de véhicule adaptés, – les souffrances endurées, – le préjudice esthétique permanent, – le préjudice d'agrément. 	
A partir de 25 % d'AIPP⁽¹⁾	<p>Indemnisation des postes préjudices suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les pertes de gains professionnels actuels et futurs, – le déficit fonctionnel temporaire et permanent, – l'assistance permanente par tierce personne après consolidation, – les frais de logement et de véhicule adaptés, – les souffrances endurées, – le préjudice esthétique permanent, – le préjudice d'agrément. 		
En cas de décès	<p>Indemnisation des postes préjudices suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les frais d'obsèques, – les pertes de revenus des proches, – les frais divers des proches, – le préjudice d'affection des proches. 		



Important

- Le taux d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) est déterminé par un médecin expert désigné par nous, sur la base du barème indicatif des déficits fonctionnels séquellaires en Droit Commun du Concours Médical (dernière édition en cours au jour de l'accident).
- En cas d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) suivie de décès lié au même événement, les indemnités dues au titre du décès sont versées, déduction faite des sommes déjà réglées au titre de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP), dans la limite du plafond de garantie fixé au présent chapitre, paragraphe V.

Si les indemnités réglées au titre de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) sont supérieures à celles qui auraient été dues au titre du décès, elles restent acquises à l'assuré.

- Dans le cas où la victime a besoin de l'assistance permanente d'une aide humaine pour l'accomplissement des actes de la vie quotidienne, l'indemnisation versée au titre de la tierce personne ou de l'institutionnalisation est limitée au nombre d'heures déterminé par le médecin expert.

Pour le calcul de l'indemnité, le coût horaire est égal au SMIC horaire brut en vigueur à la date de consolidation et sur une base annuelle maximum de 365 jours.

L'annuité est capitalisée à partir du barème retenu par les organismes sociaux au titre des articles R376-1 et R454-1 du Code de la sécurité sociale.

(1) AIPP : atteinte permanente à l'intégrité physique et psychologique



- En ce qui concerne les frais de logement et de véhicule adaptés, nous les faisons évaluer par un expert spécialisé dans le domaine concerné. Il sera alors réalisé un véritable diagnostic de votre habitat principal qui portera notamment sur les équipements susceptibles de faciliter votre maintien à domicile (installation de rampes d'accès, de poignées, élargissement des portes...).

IV. LES AUTRES PRESTATIONS GARANTIES

- En cas de dommages corporels couverts entraînant la mise en jeu de notre garantie, nous prenons en charge l'exercice de votre recours contre les tiers responsables dans les conditions prévues au titre du chapitre « L'exercice de votre recours ».
- Vous bénéficiez également des prestations d'assistance telles que définies au chapitre « Les prestations d'assistance ».

V. QUELS SONT LES PLAFONDS DE GARANTIES ?

L'indemnisation des dommages corporels couverts est faite selon les règles du droit commun, **dans la limite du plafond de garantie de 2 millions d'euros par victime de l'accident corporel dont :**

- **20 000 € maximum au titre des pertes de gains professionnels actuels,**
- **20 000 € maximum au titre du déficit fonctionnel temporaire.**

Elle intervient toujours déduction faite des prestations versées par les organismes sociaux ou les tiers payeurs désignés aux articles 29 à 33 de la loi n° 85.677 du 5 juillet 1985.

Par ailleurs, celle-ci ne se cumule pas avec des prestations de caractère indemnitaire perçues ou à percevoir par l'assuré ou les proches notamment d'un tiers responsable et/ou de son assureur, d'un organisme visé par les articles 29 à 33 de la loi n° 85.677 du 5 juillet 1985.



Vous devez porter ces prestations à notre connaissance dès qu'elles vous sont notifiées par le débiteur et ont été acceptées par vous.



L'EXERCICE DE VOTRE RECOURS

Sous réserve des conditions d'application prévues ci-après, si l'accident dont vous êtes victime met en cause la responsabilité d'un tiers, nous pouvons, si vous le souhaitez, en même temps que l'exercice de notre recours subrogatoire, **exercer votre recours amiable ou judiciaire contre le tiers responsable** de vos dommages corporels pour :

- les postes de préjudices qui ne seraient pas indemnisés au titre du présent contrat,
- la part du préjudice excédant les plafonds de garantie prévus ci-avant.

Ce recours ne peut intervenir qu'en cas de dommages corporels couverts et entraînant la mise en jeu de notre garantie telle que prévue au chapitre « Vos garanties ».

Toutefois, nous ne prenons pas en charge :

- Les frais engagés sans notre accord préalable, sauf mesure conservatoire urgente.
- Les honoraires de résultat ainsi que les sommes de toutes natures que vous devriez en définitive payer ou rembourser à la partie adverse, y compris les dépens et frais que le tribunal estimera équitable de mettre à votre charge.



Important – Conditions d'application de votre garantie Recours

Afin de vous fournir le meilleur service possible, nous avons confié la gestion des sinistres « Recours » à un service autonome et spécialisé :

Service Défense Pénale et recours

Case courrier H 209

92086 Paris La Défense Cedex

ou tout autre organisme qui lui serait substitué et qui vous aura été signalé par tout moyen.

Votre interlocuteur Allianz habituel est également à votre disposition pour vous apporter toute assistance dans le cadre de cette garantie.

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de le choisir (y compris en cas de conflit d'intérêt) ; si vous le souhaitez, sur demande écrite de votre part, nous pouvons vous mettre en relation avec l'avocat que nous avons diligencé pour notre recours dans le cadre de la subrogation.

Vous disposez de la direction du procès, conseillé par l'avocat qui vous assiste et vous représente.

Nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat à concurrence de **8 000 € TTC** par sinistre et dans les limites suivantes :

Protocole de transaction, arbitrage, médiation pénale et civile	500 €
Assistance, mesure d'instruction ou expertise	380 €
Référé et juge de l'exécution	500 €
Juge de proximité	700 €
Tribunal de police	700 €
Tribunal correctionnel	800 €
Tribunal d'instance	800 €
Commissions d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI)	800 €
Tribunal de grande instance, Tribunal administratif, des affaires de Sécurité sociale	1 200 €
Cour d'appel	1 200 €
Cour d'assises	2 000 €
Cour de cassation, Conseil d'État, Juridictions européennes	2 000 €

Ces montants comprennent les frais inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement...), la préparation du dossier, la plaidoirie éventuelle et constituent **la limite de notre prise en charge**.

En vertu des dispositions de l'article L127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous sur le règlement d'un litige, le différend pourra être soumis à nos frais à une tierce personne désignée en commun accord ou à défaut par le président du Tribunal de grande instance, statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge.



Toutefois le président du Tribunal de grande instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement si vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée par la tierce personne ou nous-mêmes, nous vous indemniserons des frais exposés pour l'exercice de cette action, **dans la limite des montants indiqués dans le tableau ci-avant.**



VOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Pour l'application des présentes prestations, nous entendons par :

Attentat : constitue un attentat le fait de commettre un ou plusieurs actes de violence de nature à mettre en péril les institutions de la République ou à porter atteinte à l'intégrité du territoire national.

Bénéficiaire : toute personne qui a la qualité d'assuré au sens des présentes Dispositions générales.

Domicile : le lieu de votre habitation en France métropolitaine ou à Monaco.

Nous : AWP France SAS exerçant sous la dénomination commerciale Allianz Assistance.

Proches : personnes de la famille ou de l'entourage du bénéficiaire.

Vous : les bénéficiaires des prestations d'assistance.

Frais de recherche : frais des opérations effectuées par les sauveteurs civils ou militaires ou les organismes spécialisés publics ou privés, se déplaçant spécialement à l'effet de rechercher le bénéficiaire en un lieu dépourvu de tout moyen de secours organisé ou rapproché.

Frais de secours : frais de transport consécutifs aux opérations de recherche (après localisation du bénéficiaire) depuis le lieu de survenance de l'accident corporel jusqu'à la structure médicale la plus proche.

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par Allianz IARD auprès de :

Fragonard Assurances : SA au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris.

Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances.

sont mises en œuvre par :

AWP France SAS

Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros. 490 381 753 RCS Paris.

Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

Société de courtage en assurance

Inscription ORIAS 07 026 669

www.orias.fr

Autorité de contrôle :

Fragonard Assurances et AWP France SAS sont soumises au contrôle de **l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)**

4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

www.acpr.banque-france.fr

Conditions d'application de vos prestations d'assistance

Pour bénéficier des prestations, il est impératif de nous contacter préalablement au numéro de téléphone figurant dans vos Dispositions particulières.

Tous les frais engagés sans accord préalable ne pourront être pris en charge.

Les prestations d'assistance définies ci-après sont acquises aux bénéficiaires qui ont été victimes de dommages corporels couverts (tels que définis au chapitre « Vos garanties », paragraphe I.) et ce quelle que soit la formule souscrite.

Vous en bénéficiez en cas de survenance d'un accident garanti défini au chapitre « Vos garanties », paragraphe II et ce même si le taux d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) prévu par la formule que vous avez choisie et qui est indiquée aux Dispositions particulières n'est pas atteint par la suite.

Elles sont acquises pendant toute la validité du contrat, c'est-à-dire entre le jour de sa prise d'effet et sa résiliation et en tout état de cause, elles sont acquises uniquement pendant la durée de validité des accords liant Allianz IARD et Fragonard Assurances.

Elles sont accessibles en France métropolitaine et à Monaco en cas d'accident garanti et dans le monde entier **à l'exception de la Corée du Nord et des pays non couverts** figurant sur la liste mise à jour des pays exclus, disponible sur le site d'Allianz Assistance à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr> en cas d'accident garanti lors de tout déplacement privé ou professionnel de moins de 90 jours consécutifs.

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



I. AU MOMENT DE L'ACCIDENT

a. Soutien pratique

Sur simple appel téléphonique du lundi au samedi de 8h00 à 20h00, sauf jours fériés, nous vous communiquons des renseignements utiles tels que :

- les démarches administratives à entreprendre : déclaration à la police, à votre assureur, à la Sécurité sociale,
- ce qu'il faut faire lorsqu'on est confronté à une situation de perte d'autonomie, à qui s'adresser,
- des informations spécialisées pour les personnes accidentées,
- les activités et loisirs avec aménagements particuliers (cinéma, voyages organisés),
- les conséquences juridiques inhérentes à une situation de perte d'autonomie,
- les prestations pour les personnes en perte d'autonomie.

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

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. Nous nous engageons à répondre dans un délai de 48 heures.

Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.

b. Accompagnement psychologique

Lorsque vous avez subi un traumatisme psychologique fort, lors d'un accident garanti, ou d'un attentat, nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un psychologue.

Vous (ou votre entourage) nous communiquez les coordonnées du médecin traitant intervenu auprès de vous. Avec votre accord, notre médecin entre alors en contact téléphonique avec ce praticien afin d'évaluer avec vous l'ampleur du traumatisme psychologique.

Nous organisons pour vous un accompagnement psychologique. Un rendez-vous est alors fixé entre vous et un psychologue proche de votre domicile. Lors de cette première consultation en cabinet, le psychologue détermine avec vous les objectifs et la durée de l'intervention.

En dehors de cette indication, le médecin traitant conviendra avec vous du mode d'intervention adapté.

Nous prenons en charge **le coût des consultations en cabinet à hauteur de 12 heures maximum pour l'ensemble des séances.**

En cas d'attentat, si l'un de vos proches en fait la demande, nous lui organisons un rendez-vous avec un psychologue proche de son domicile et prenons en charge le coût des consultations à hauteur de 12 heures maximum.

Cette prestation pour vous ou vos proches doit être mise en œuvre dans l'année qui suit la survenance de l'événement garanti.

c. Aide pédagogique de l'enfant dans les matières scolaires principales

Lorsque l'immobilisation à domicile de votre enfant entraîne une absence scolaire supérieure à 2 semaines calendaires consécutives, nous organisons et prenons en charge l'intervention à votre domicile d'un prestataire répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe de votre enfant.

L'aide pédagogique de l'enfant dans les matières scolaires principales est accordée pour les enfants scolarisés dans l'enseignement primaire ou secondaire uniquement.

Elle est dispensée pendant les jours normalement scolarisés sauf le samedi et hors jours fériés, par tranches de 3 heures de cours au minimum dans la journée, par matière et par répétiteur scolaire. La prestation est prise en charge à concurrence de **15 heures maximum par semaine et par événement garanti**. Elle cesse dès que votre enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire en cours.

Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'hospitalisation de l'enfant.

Le délai pour la mise en œuvre de cette prestation est de 2 jours ouvrés minimum à compter de la demande.

Sont exclues les phobies scolaires.



d. En cas d'hospitalisation

Pendant votre hospitalisation **de 24 heures minimum**, attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical, si aucun proche n'est disponible sur place, nous organisons et prenons en charge :

- **l'aide ménagère à domicile dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 30 heures pouvant être réparties sur 3 semaines.**

Chacune des prestations de l'aide ménagère doit durer **au minimum 3 heures** (y compris le temps de parcours jusqu'à votre domicile), **et peut être fournie de 8h00 à 19h00 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...) à votre domicile.



En cas d'immobilisation faisant suite à une hospitalisation, la demande doit obligatoirement être faite dans les 3 jours suivant le retour au domicile.

- **la présence d'un proche au domicile** : voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne que vous avez désignée, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, **pour s'occuper de vos enfants de moins de 15 ans.**

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert des enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche » ci-dessous.

- **le transfert des enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche** : voyage aller et retour pour se rendre chez un proche que vous avez désigné, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, avec si nécessaire, accompagnement d'un proche que vous avez désigné ou par un de nos correspondants.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence d'un proche au domicile » ci-dessus.

- **la garde au domicile des enfants à charge de moins de 15 ans** par une garde d'enfant au domicile pendant la durée de l'hospitalisation, pour un **maximum de 6 heures consécutives par jour pendant 5 jours.**

Chacune des prestations de la garde d'enfant doit durer au **minimum 4 heures** (y compris le temps de parcours jusqu'à votre domicile), **et peut être fournie de 8h00 à 19h00 du lundi au samedi, hors jours fériés.**

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 l'issue de cette prestation et si l'hospitalisation doit se prolonger, nous pourrions organiser (**sans prise en charge**) soit la « Présence d'un proche au domicile », soit le « Transfert des enfants chez un proche ».

- **la garde de vos ascendants si ceux-ci sont dépendants** afin qu'une personne de compagnie veille sur eux. La dépendance se caractérise par des restrictions dans la réalisation des activités de la vie quotidienne et sociale, causées notamment par des troubles du comportement et/ou des atteintes physiques. Elle suppose une perte d'autonomie qui peut être partielle ou totale.

La garde de la personne dépendante s'exerce pendant la durée de l'hospitalisation du bénéficiaire pour un **maximum de 30 heures** et dans les limites des disponibilités locales.

Chaque prestation, assurée par un professionnel agréé, dure **au minimum 2 heures** et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 19h00. La prise en charge est limitée à 1 fois par période de garantie.

- **la garde des animaux de compagnie** (chiens, chats)

à l'exclusion de tous autres animaux

soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, **pendant 10 jours consécutifs maximum**, soit chez un proche que vous avez désigné, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile.

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

Sont exclus les chiens susceptibles d'être dangereux au sens de la loi n° 99-5 du 6 janvier 1999.

e. En cas d'accident en voyage

- Si votre état nécessite des soins médicaux ou des examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, nous organisons et prenons en charge, après avis du médecin :
 - **votre transport sanitaire ou votre rapatriement** vers le centre hospitalier le mieux adapté (soit dans le pays, soit en France métropolitaine) par les moyens les plus appropriés (avion sanitaire, avion de ligne régulière, train, bateau, ambulance). Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que votre état le permet. Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'à votre domicile.
 - **le transport d'une personne vous accompagnant** lors de votre transport sanitaire, si votre état le justifie et s'il n'y a pas de contre-indication.



- Si vous êtes **hospitalisé ou immobilisé sur place pour plus de 10 jours** parce que votre état ne justifie pas un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, mais vous empêche d'entreprendre le retour à la date initialement prévue, nous organisons et prenons en charge, après avis de votre médecin :
 - **le séjour à l'hôtel d'une personne restée à votre chevet** dans la limite de **65 € TTC par nuit avec un maximum de 650 € TTC**. Le retour de cette personne est ensuite organisé et pris en charge si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.
 - **la présence d'un proche à votre chevet** : voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne que vous avez désignée, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, si aucun des passagers sur place ne peut rester. **Sous réserve que l'acheminement de cette personne ait été organisé préalablement dans les conditions définies ci-dessus, nous prenons également en charge son séjour à l'hôtel dans la limite de 65 € TTC par nuit avec un maximum de 650 € TTC.**
 - **la prolongation de votre séjour à l'hôtel et celui de la personne restant à votre chevet dans la limite de 65 € TTC par nuit et par personne avec un maximum de 650 € TTC par personne.**
Si vous ne pouvez pas rentrer par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge, dès que votre état le permet, votre retour à votre domicile ainsi que celui de la personne restée à votre chevet, par les moyens les plus appropriés.
- **Le rapatriement et le transport du corps** depuis le lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation (ou de crémation) en France métropolitaine.
 Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps dont le coût d'un cercueil de modèle simple.
 En cas d'inhumation provisoire, nous organisons et prenons en charge les frais de transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation définitive en France métropolitaine, après expiration des délais légaux d'exhumation.
- Au-delà de ces prestations, nous intervenons également dans l'organisation et la prise en charge :
 - **du retour au domicile des autres personnes** si votre absence les empêche de rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus,
 - **du retour au domicile des enfants de moins de 15 ans** avec accompagnement si nécessaire, si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux,
 - **du retour au domicile des animaux de compagnie** (chiens, chats)

à l'exclusion de tous autres animaux,

lorsqu'il ne peut être effectué par les moyens initialement prévus et que personne n'est en mesure de s'occuper d'eux.

Les frais de cage ne sont pas pris en charge.

Si les animaux sont blessés, ils sont confiés au service vétérinaire le plus proche avant d'être ramenés à votre domicile ou au domicile d'un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

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

Sont exclus les chiens susceptibles d'être dangereux au sens de la loi n° 99-5 du 6 janvier 1999.

f. Frais de recherche et de secours

Si lors de l'accident, vous avez engagé des frais de recherche et des frais de secours, nous vous les remboursons dans la limite de **1 530 € TTC par personne et par événement garanti**.

g. Frais médicaux, chirurgicaux, d'hospitalisation engagés à l'étranger

Lorsque vous êtes **accidenté à l'étranger** et que vous avez engagé des frais médicaux ou que vous n'êtes pas en mesure de régler sur place les sommes qui vous sont réclamées pour les soins reçus, nous proposons **la prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation dans la limite de 10 000 € TTC**, en complément des prestations versées par la Sécurité sociale ou tout autre régime de prévoyance avec déduction **d'une franchise (somme restant toujours à votre charge) de 25 €**.

Les **soins dentaires** sont remboursés dans la limite de **150 € TTC**.

Les demandes de prise en charge complémentaire doivent obligatoirement être accompagnées des décomptes originaux des remboursements obtenus auprès des organismes d'assurance maladie.



Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire :

- Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres.
- Les frais engagés en France métropolitaine et dans les DROM-COM (Départements, Régions et Collectivités d’Outre-mer) et en Nouvelle-Calédonie, qu’ils soient consécutifs ou non à un accident ou une maladie survenu en France ou à l’étranger.
- Les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos.

II. APRÈS L’ACCIDENT, SI VOUS ÊTES IMMOBILISÉ À VOTRE DOMICILE : ASSISTANCE AUX PERSONNES IMMOBILISÉES

Ces services vous sont fournis **en cas d’accident garanti par le présent contrat : maximum une fois par événement couvert et dans les 6 mois** où nous avons eu connaissance de l’accident.

a. Conditions applicables à l’assistance aux personnes immobilisées

- Les prestations énoncées ci-après ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.
- Nous nous réservons le droit de demander, préalablement au missionnement, tout justificatif de nature à établir l’accident garanti et la demande de votre médecin traitant.

b. Garde-malade à domicile

Nous nous chargeons de rechercher et de missionner un garde-malade à votre chevet.

Nous prenons en charge cette prestation **pendant 15 heures au maximum, répartie sur 1 mois, avec 3 heures minimum par jour.**

Le délai de prévenance pour la mise en place de la prestation est d’une demi-journée ouvrée.

c. Téléassistance ponctuelle

Si vous êtes immobilisé **seul** à votre domicile suite à une **hospitalisation de plus de 15 jours**, nous mettons à votre disposition notre service de téléassistance.

Ce dispositif vous permettra depuis votre domicile, grâce à une simple pression sur le boîtier de télécommande portatif, d’entrer en contact **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** avec nos opérateurs spécialisés qui, selon le cas, alerteront vos proches ou dépêcheront auprès de vous les services d’urgences appropriés.

Nous prenons en charge cette prestation pendant 6 mois. Au-delà des 6 mois, nous pourrions à votre demande, prolonger le service à un tarif préférentiel.

d. Conditions applicables à la mise en place du dispositif Téléassistance

Lors de la demande, vous devrez nous fournir un certain nombre de données confidentielles vous concernant pour la mise en place du service :

- vos coordonnées et moyens d’accès à votre domicile,
- les coordonnées d’au moins un dépositaire de clefs proche de votre domicile,
- informations concernant votre entourage,
- informations concernant votre état de santé,
- les coordonnées de votre médecin traitant,
- les services d’urgence locaux,
- information sur la présence éventuelle d’une autre personne au domicile,
- information sur la présence d’animaux domestiques.

III. APRÈS L’ACCIDENT, POUR FACILITER VOTRE VIE QUOTIDIENNE

a. En cas d’aménagement de l’habitat

En relais de l’expertise effectuée dans le cadre de vos prestations d’assurance garanties Frais de logement adapté, nous nous chargeons de rechercher et de missionner les entreprises susceptibles de réaliser les travaux recommandés et de coordonner leur intervention.

Le coût des travaux et des aménagements spéciaux est réglé par vous.



Toutefois si vous le souhaitez, les travaux qui seront ainsi réalisés pourront s'inscrire dans le cadre du montant de l'indemnité qui vous sera due au titre des frais de logement adapté et être payés directement aux entreprises intervenantes.

b. Organisation de la mise en relation avec des organismes de maintien au domicile

Afin de vous aider dans les situations de vie quotidienne, nous recherchons et prenons contact avec des organismes de maintien à domicile.

Pour ces services de mise en relation avec des prestataires, nous vous indiquerons le coût de la prestation lors de votre appel.

Les frais engagés suite à ces services sont réglés par vous.

c. Livraison et mise à disposition de matériel médical

Nous organisons la livraison et l'installation de matériel médical à votre domicile.

La demande, formulée par appel, doit être confirmée par courrier ou télécopie.

Nous indiquons les délais de livraison et d'installation qui peuvent varier en fonction du type de matériel médical.

Le coût et la livraison du matériel médical sont réglés par vous.

d. Recherche d'une maison d'accueil

Si vous ne pouvez pas être maintenu à votre domicile, nous vous aidons à organiser votre hébergement en maison d'accueil et organisons la visite de **3 établissements au maximum** que vous ou votre entourage avez choisi et prenons en charge les **frais de transport à raison de 100 € TTC maximum par visite.**

Toutefois, nous ne pouvons garantir la disponibilité d'accueil ou l'acceptation de votre dossier par un établissement.

e. Aide au déménagement

Pour faciliter votre entrée en maison d'accueil (ou dans un nouveau domicile plus adapté à votre situation), sur simple appel téléphonique, nous vous assistons ainsi que votre famille pour :

- **les démarches administratives** : toutes les informations utiles sur les démarches à effectuer en cas de déménagement ainsi que, si besoin, des lettres types pour informer les services et organismes tels que Centre des eaux, Centre des impôts, Poste, fournisseurs d'électricité ou de gaz, opérateurs téléphoniques, banque, Sécurité sociale.
- **le déménagement** : coordonnées d'une entreprise de déménagement de notre réseau spécialisé ou d'une agence de location de véhicules utilitaires.

Les frais de déménagement ou de location de véhicules restent à votre charge.

- **le nettoyage de l'ancien logement** : coordonnées d'une entreprise de nettoyage, pour remettre en état votre ancien logement avant l'établissement de l'état des lieux.

Les frais de déplacement et d'intervention de la société de nettoyage restent à votre charge.

f. Aide au retour à la vie professionnelle des accidentés

Vous êtes âgé d'au moins 20 ans et, suite à votre accident, vous n'êtes plus, de manière définitive, physiquement en mesure de reprendre tout ou en partie votre activité professionnelle.

Dès que votre médecin vous juge médicalement apte à reprendre une activité professionnelle, ce point étant vérifié par notre médecin, nous vous proposons de vous aider à ré-envisager une nouvelle vie professionnelle.

Notre conseiller emploi établit avec vous un **bilan de votre situation personnelle et professionnelle** à partir d'une auto-évaluation et d'un entretien téléphonique.

Il vous aide ensuite à identifier le **plan d'actions adapté à votre situation** et vous communique toutes **les informations utiles** dans le cadre de ce plan d'action.

L'action de notre conseiller emploi est précédée par un entretien d'orientation avec un psychologue de notre réseau afin de déterminer un éventuel besoin d'accompagnement psychologique avant d'entreprendre la réflexion professionnelle proprement dite. Si besoin, vous pourrez, de plus, bénéficier **jusqu'à 12 heures de consultations en cabinet avec un psychologue** afin de vous préparer à la réflexion professionnelle.

La prestation Aide au retour à la vie professionnelle des accidentés vous est ouverte dans les **24 mois suivant** le premier jour d'arrêt de travail et vous pouvez y accéder par un **simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00.**

L'intervention du psychologue est soumise à l'avis de notre médecin et est prise en charge dans la limite de **12 heures maximum sur 3 mois.**



g. Conditions applicables à la mise en place de « l'aide au retour à la vie professionnelle des accidentés »

La prestation « Aide au retour à la vie professionnelle des accidentés » ne se substitue pas aux prestations des organismes et associations institutionnels. Aucune démarche matérielle ne sera effectuée par nous auprès de ces organismes et associations ou auprès de toute institution ou administration dont vous relevez.

En outre, notre responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par vous, du ou des renseignements communiqué(s).

IV. EN CAS DE DÉCÈS

Organisation des obsèques

Nous nous chargeons d'organiser la cérémonie des obsèques sur le lieu d'inhumation (ou de crémation), c'est-à-dire : le convoi, la cérémonie religieuse, l'ouverture du caveau et la mise en bière, grâce à l'intervention de notre prestataire habituel. En cas d'incinération, nous nous chargeons de la remise de l'urne à la famille.

Les frais d'obsèques ne sont pas pris en charge au titre de la présente prestation.

Cependant leur indemnisation est prévue au titre des préjudices garantis tels que définis au chapitre « Vos garanties », paragraphe III.

V. LES AUTRES EXCLUSIONS PROPRES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Sont toujours exclus :

- Les suites et les conséquences de maladies sauf si elles résultent directement de l'accident garanti.
- Les accidents du travail incluant les accidents de trajet.
- Les accidents survenus dans la cadre de la pratique d'un sport rémunéré ou exercé à titre professionnel d'activités électives ou syndicales.
- Les dommages résultant d'un accident de la circulation dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi-remorques autre que les véhicules ferroviaires et les tramways circulant sur des voies qui leur sont propres.
- Les conséquences de tout dommage que le bénéficiaire s'est causé intentionnellement.
- Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ou d'assistance de personne en danger.
- Les conséquences du suicide ou d'une tentative de suicide.
- Les dommages consécutifs à la consommation d'alcool par le bénéficiaire ou l'absorption par le bénéficiaire de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement.
- Les dommages ou aggravations de dommages provenant de la guerre civile ou étrangère.
- Les accidents et traitements médicaux résultants d'expérimentations biomédicales.
- Les dommages ou aggravations de dommages d'origine nucléaire résultant d'explosion, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant de la transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité, ainsi que ceux dus aux effets de radiations provoqués par accélération artificielle de particules.
- Les frais non justifiés par des documents originaux.
- 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 radioactifs,
 - 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.



VI. NOTRE RESPONSABILITÉ

Notre responsabilité 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.

Notre responsabilité ne concerne que les services que nous réalisons en exécution du présent contrat. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsable :

- des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité,
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

Nous nous efforcerons néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Nous ne pouvons pas être tenus responsables des manquements ou contretemps à l'exécution de nos 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 du ministère de l'Économie et des Finances : www.tresor.economie.gouv.fr/ressources/sanctions-financieres-internationales), mouvements populaires, les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle ou tout autre cas fortuit.

Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international :

www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/

Nous nous efforcerons néanmoins de tout mettre en œuvre pour vous venir en aide.

L'organisation par vous ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans les présentes Dispositions générales ne peut donner lieu à remboursement que si nous avons été prévenus et avons donné notre accord exprès.

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

Notre responsabilité concerne uniquement les services que nous réalisons en exécution des présentes Dispositions générales. Nous ne serons pas tenus responsable des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès de vous en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Nous ne serons pas tenus responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

VII. L'EXAMEN DE VOS RÉCLAMATIONS

Lorsqu'en qualité de bénéficiaire, vous êtes mécontent du traitement de votre demande, votre première démarche doit être d'en informer votre interlocuteur habituel pour que la nature de votre insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

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

ou envoyer un courrier à l'adresse :

AWP France SAS
Traitement des Réclamations
TSA 70002
93488 Saint-Ouen Cedex

Un accusé de réception vous parviendra dans les 10 jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la réception de votre réclamation, sauf si la réponse à cette dernière vous est transmise dans ces délais.

Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les 2 mois suivant la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont nous vous tiendrons 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, l'assuré peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

www.mediation-assurance.org

La Médiation de l'Assurance (LMA)
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose 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.



VIII. PRESCRIPTION

Les actions dérivant de la convention d'assistance sont soumises à une prescription quinquennale en application des dispositions de droit commun prévues à l'article 2224 du Code civil.

IX. 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 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 du contrat.

Ces données sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants. Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Fragonard Assurances conçoit des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Fragonard Assurances les conserve tout au long de la vie de votre contrat. Une fois ce dernier terminé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

Vous gardez bien sûr tout loisir d'y accéder, de demander leur modification, rectification, portabilité ou effacement et de vous opposer à leur utilisation ainsi que de contacter le responsable des données personnelles pour toute information ou contestation (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978). Pour cela, il vous suffit de nous écrire par mail à :

informations-personnelles@votreassistance.fr.

Vous pouvez vous aussi vous adresser à la CNIL.

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité (annexe 3) expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est jointe à la fin du présent document.



LA VIE DE VOTRE CONTRAT

Le présent contrat est régi par le Code des assurances, à l'exception des prestations d'assistance.

I. LA CONCLUSION, DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT

1. Quand le contrat prend-il effet ?

Votre contrat prend effet à partir de la date indiquée dans vos Dispositions particulières.

2. Quelle est la durée du contrat ?



Votre contrat est conclu pour une durée d'un an (sauf indication contraire figurant dans vos Dispositions particulières).
Il se renouvelle automatiquement d'année en année tant qu'il n'y est pas mis fin par vous ou par nous.

3. Comment mettre fin au contrat ?

Chacun de nous peut mettre fin au contrat en respectant les règles fixées par le Code des assurances. Dans le tableau ci-après, sont résumées les différentes possibilités de mettre fin à votre contrat.

La résiliation est notifiée par lettre recommandée adressée, en ce qui vous concerne, à notre siège ou à notre représentant et en ce qui nous concerne, à votre dernier domicile connu (le cachet de la poste faisant foi).

La résiliation peut également, en ce qui vous concerne, être notifiée par déclaration faite contre récépissé auprès de notre représentant ou à notre siège.

Lorsque la résiliation intervient entre deux échéances principales, nous vous remboursons la part de cotisation payée correspondant à la période pendant laquelle vous n'êtes plus garanti **sauf en cas de résiliation pour non-paiement de votre cotisation.**

QUI PEUT RÉSILIER ?	DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?	SELON QUELLES MODALITÉS ?
Vous et Nous	<ul style="list-style-type: none">À l'échéance principale.Si vous changez de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession ou si vous prenez votre retraite et cessez votre activité professionnelle, lorsque le contrat a pour objet la garantie des risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle (article L113-16 du Code des assurances).	<p>La demande doit être envoyée au plus tard 2 mois avant la date d'échéance.</p> <p>La demande doit être faite dans les 3 mois suivant l'événement.</p> <p>La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée avec accusé de réception comportant la date et la nature de l'événement.</p>
Vous	<ul style="list-style-type: none">En cas de diminution du risque si nous ne consentons pas la diminution de cotisation correspondante.Si nous modifions la cotisation de votre contrat pour motifs d'ordre technique.En cas de résiliation par nous, après sinistre, d'un de vos contrats.	<p>La résiliation prend effet 30 jours après que vous nous ayez notifié la résiliation (voir Dispositions concernant la cotisation).</p> <p>Votre demande doit être faite dans le mois après réception de l'appel de cotisation.</p> <p>La résiliation prend effet 1 mois après réception de votre demande.</p> <p>En ce cas, nous avons droit à la portion de cotisation qui aurait été due en l'absence de modification, au prorata du temps écoulé entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.</p> <p>La résiliation prend effet 1 mois après que vous nous ayez notifié la résiliation.</p>



QUI PEUT RÉSILIER ?	DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?	SELON QUELLES MODALITÉS ?
Nous	<ul style="list-style-type: none"> – Après sinistre. – Si vous ne payez pas la cotisation. – En cas d'omission, de déclaration inexacte (avant tout sinistre). – En cas d'aggravation du risque. 	<p>La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée.</p> <p>40 jours après l'envoi de la lettre recommandée de mise en demeure.</p> <p>10 jours après avoir notifié la résiliation.</p> <p>10 jours après vous avoir notifié la résiliation, si dans les 30 jours refus ou non-réponse sur la proposition de la nouvelle cotisation.</p>
Résiliation de plein droit	<ul style="list-style-type: none"> – En cas de retrait de l'agrément de la société. 	<p>À l'expiration des délais légaux : 40^e jour à 12 h qui suit sa publication au Journal officiel.</p>
L'administrateur ou le liquidateur judiciaire et Nous	<ul style="list-style-type: none"> – En cas de faillite personnelle. 	<p>La résiliation peut être demandée par l'administrateur ou le liquidateur judiciaire s'il décide de ne pas continuer le contrat.</p> <p>La résiliation intervient de plein droit si dans les 30 jours de la mise en demeure que nous avons adressée à l'administrateur ou au liquidateur judiciaire, ce dernier n'a pas pris position sur la continuation du contrat.</p>

II. VOS DÉCLARATIONS

Le contrat est établi d'après vos déclarations et vos réponses fournies aux questions posées et la cotisation est fixée en conséquence.

1. À la souscription du contrat

Vos réponses aux questions posées constituent la base du contrat et sont reproduites dans les Dispositions particulières.

2. En cours de contrat

Vous devez nous déclarer par lettre recommandée adressée à notre siège ou à notre représentant 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 qui nous ont été faites. Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.

Si la modification, constatée ou déclarée avant tout sinistre, constitue **une aggravation du risque**, nous pouvons :

- soit **résilier le contrat** par lettre recommandée avec un préavis de 10 jours,
- soit **proposer une majoration de la cotisation**. Si dans les 30 jours à compter de la proposition, la majoration est refusée ou en l'absence de réponse, **nous pouvons résilier** le contrat avec un préavis de 10 jours.

La cotisation due pour la période de garantie entre votre déclaration d'aggravation et la date d'effet de la résiliation est calculée sur la base du nouveau tarif.

Si la modification constitue **une diminution du risque** et que nous refusons de réduire le montant de la cotisation, le contrat peut être résilié par lettre recommandée. La résiliation prendra effet 30 jours après l'envoi de la lettre.

3. Quelles sont les conséquences de déclarations non conformes à la réalité ?

Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions ci-dessous, prévues par le Code des assurances :

- si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre contrat (article L113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées. De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat ;
- si elle n'est pas intentionnelle (article L113-9 du Code des assurances) vous vous exposez à :
 - une augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,



- une réduction de l'indemnité lorsqu'elle est constatée après sinistre. Cette réduction est mise en œuvre en appliquant à l'indemnité qui aurait dû être versée le pourcentage d'écart entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité.

C'est à nous d'apporter la preuve de votre fausse déclaration (intentionnelle ou non).

III. VOTRE COTISATION

1. Comment est-elle déterminée ?

Votre cotisation a été fixée en fonction :

- **de la réponse que vous avez faite à la question qui vous a été posée lors de la souscription de votre contrat sur la pratique ou non d'un sport dangereux par une ou plusieurs personnes assurées.**

Cette déclaration a été mentionnée dans vos Dispositions particulières.

- **de la formule que vous avez choisie et qui est indiquée dans vos Dispositions particulières.**
- **des personnes assurées et mentionnées comme telles dans vos Dispositions particulières.**

Elle comprend les frais annexes ainsi que les taxes que nous sommes chargés d'encaisser pour le compte de l'État.

2. Quand et comment payer votre cotisation ?

Votre cotisation est exigible annuellement et elle est payable **d'avance**, auprès de notre société ou de son représentant, à l'échéance indiquée dans vos Dispositions particulières. Toutefois, un paiement fractionné peut être accordé.

3. Quelles sanctions encourez-vous si vous ne payez pas la cotisation ?

Si vous ne payez pas la cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons vous adresser, à votre dernier domicile connu, une lettre de mise en demeure ; les garanties de votre contrat sont suspendues **30 jours** après l'envoi de cette lettre (ou 30 jours après sa remise si vous êtes domicilié hors de France métropolitaine).

Votre contrat peut être résilié **10 jours** après l'expiration du délai de **30 jours** précité et nous pouvons vous réclamer la totalité de la cotisation échue.

Lorsqu'il y a suspension des garanties pour non-paiement, la cotisation ou la ou les fractions de cotisation non réglées nous restent dues, y compris celles venues à échéance pendant la période de suspension, ainsi que éventuellement les frais de poursuites et de recouvrement, en dépit de l'absence de garanties.

Lorsque, pendant la période de suspension, vous procédez au paiement complet de la cotisation due et des frais de poursuites et de recouvrement éventuels, les garanties vous sont de nouveau acquises le lendemain midi de ce paiement.

En cas de résiliation, vous restez redevable de la portion de cotisation afférente à la période écoulée jusqu'à la date de résiliation, majorée des frais de poursuites et de recouvrement éventuels ainsi que d'une pénalité correspondant à 6 mois de cotisation maximum sans pouvoir excéder la portion de cotisation restant due jusqu'au terme de l'échéance annuelle.

4. Comment évolue votre cotisation ?

Nous pouvons augmenter votre cotisation pour des raisons techniques à l'échéance principale. Vous en serez averti par l'appel de cotisation précisant son nouveau montant.

Si vous n'acceptez pas l'augmentation de votre cotisation, vous avez le droit de résilier le contrat dans les 30 jours suivant le jour où vous en avez été informé. La résiliation prendra effet 30 jours après votre demande faite par lettre recommandée avec avis de réception, le cachet de la poste faisant foi.

Une fraction de la cotisation sera perçue pour la période de garantie entre l'échéance et la date d'effet de la résiliation calculée sur la base de l'ancien tarif.

IV. VOS PLAFONDS DE GARANTIE

Les plafonds de garanties évoluent selon l'indice AGIRC dans le rapport existant entre l'indice d'échéance figurant sur l'appel de cotisation et l'indice figurant sur vos dernières Dispositions particulières.



V. LA PRESCRIPTION

Quels sont les délais d'expiration des actions que nous pouvons engager l'un contre l'autre ?

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

Article L114-1 du Code des assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

Article L114-2 du Code des assurances :

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

Article L114-3 du Code des assurances :

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

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

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.
Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « www.legifrance.gouv.fr ».



DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE

Il y a sinistre lorsque le risque couvert par votre contrat se réalise faisant jouer ainsi les garanties souscrites.

I. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

- Nous déclarer le sinistre dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les **5 jours ouvrés**.

Attention : si le sinistre n'est pas déclaré dans les délais prévus, sauf cas fortuit ou de force majeure, il y a déchéance du droit à indemnité si nous établissons que ce retard nous a causé un préjudice.

- **Indiquer dans votre déclaration** la date, le lieu et les circonstances du sinistre et nous adresser un certificat médical initial de constatation des dommages corporels dans un délai de **30 jours** à compter du sinistre indiquant la nature des lésions et leurs conséquences probables.

Le médecin expert désigné par nous doit pouvoir à tout moment procéder à l'examen médical de l'assuré victime.

Dans le cas où, sauf motif impérieux dûment justifié, l'assuré victime faisait obstacle à l'exercice de ce contrôle, il serait, s'il maintenait son opposition, privé de tout droit à indemnité après que nous l'ayons avisé 48 heures à l'avance par lettre recommandée.

- **Transmettre** dès réception tous avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure, qui vous seraient adressés, remis ou signifiés.

Attention : si vous avez fait, de mauvaise foi, de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances et les conséquences apparentes du sinistre ou si vous produisez des documents falsifiés, vous perdez tout droit à la garantie pour le sinistre en cause. S'il y a eu règlement au titre de ce sinistre, le montant doit nous en être remboursé. Nous avons enfin la possibilité de résilier immédiatement le contrat (Cf. chapitre « La vie de votre contrat », paragraphe II.3).



Si vous avez contracté, sans fraude, plusieurs assurances de même nature, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, dans les limites de garanties prévues par votre contrat.

II. COMMENT SONT RÉGLÉS LES SINISTRES ?

Ils sont réglés d'un commun accord entre vous et nous.

Si nous faisons appel à un médecin diplômé de la réparation des dommages corporels, vous pourrez vous faire assister par votre propre médecin expert (dont les honoraires seront à votre charge).

Le rapport d'expertise médicale devra vous être communiqué **dans les 20 jours** suivant l'examen.

Pour la détermination de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP), les médecins experts devront se référer au barème indicatif des déficits fonctionnels séquellaires en Droit Commun du Concours Médical (dernière édition en cours au jour de l'accident).

Ils devront déterminer si vous avez besoin de l'assistance d'une tierce personne ; ils en fixeront la nature et la durée.

Les médecins experts devront également estimer si l'état de l'assuré victime nécessite que soient effectuées des adaptations de son véhicule ou de son domicile. Dans ce dernier cas, les frais d'adaptation seront évalués par un architecte spécialisé dans le domaine concerné, que nous missionnerons en accord avec vous.

En cas de désaccord sur les conclusions de l'expertise médicale, si les parties le souhaitent, avant tout recours à la voie judiciaire, il peut être décidé de confier la mission d'expertise médicale à un médecin agissant en qualité de tiers expert.

Chacun de nous paye les honoraires de son expert et la moitié du troisième.

En cas de désaccord sur le choix du tiers expert ou sur les conclusions de l'expertise, les parties peuvent convenir de faire désigner un médecin par le président du Tribunal de grande instance. Le président du Tribunal de grande instance est saisi dans ce cas à nos frais, par requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

Même si le risque couvert, objet de la garantie, est susceptible de donner lieu à un recours contre un tiers, assuré ou non, ou d'entrer dans le champ d'intervention d'un fonds d'indemnisation, nous intervenons en priorité vis-à-vis de l'assuré victime ou de ses proches en cas de décès de l'assuré.



Pour l'indemnisation des postes de préjudices non garantis par le présent contrat ou lorsque le plafond de garantie est dépassé, nous accompagnons l'assuré victime ou ses bénéficiaires vers le tiers responsable et son éventuel assureur ou le cas échéant vers le fonds de garantie compétent, dans les conditions prévues au chapitre « L'exercice de votre recours ».

III. LE PAIEMENT DES PRESTATIONS DUES

Si le taux de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique directement imputable à l'accident (y compris médical) est fixé entre 1 et 4 % et que vous avez souscrit une formule 3, nous vous réglons en un temps l'indemnité prévue au Chapitre « Vos garanties », paragraphe III « Quels sont les préjudices garantis ? » lorsque l'état de santé est consolidé.

Dans les autres cas, l'offre définitive d'indemnisation doit être faite dans un délai de **3 mois** suivant la date à laquelle nous avons été informés de la consolidation de votre état par notre médecin-conseil, sous réserve que dans ce délai, le dossier soit complet et que vous nous ayez communiqué l'état des prestations perçues ou à percevoir des tiers payeurs.

Dans le cas où les médecins experts ne peuvent conclure de façon définitive mais estiment que l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) directement imputable à l'accident (y compris médical) dépassera le taux prévu par la formule que vous avez choisie et qui est mentionnée dans vos Dispositions particulières, une offre provisionnelle vous sera faite dans les **15 jours** suivant la communication qui nous sera faite du rapport d'expertise médicale.

Le paiement des indemnités correspondant aux prestations est effectué :

- en cas d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) : à l'assuré victime lui-même ou s'il s'agit d'un enfant mineur à ses représentants légaux sur un compte au nom de l'enfant,
- en cas de décès d'une personne assurée : aux proches étant précisé que le montant global des indemnités accordées ne saurait dépasser le plafond de 2 millions d'euros.

Le paiement intervient dans les 15 jours, soit de l'accord, soit de la décision judiciaire exécutoire.

Avance immédiate en cas de décès

En cas d'accident garanti (à l'exception de l'accident médical) prévu au chapitre « Vos garanties », paragraphe II, entraînant le décès d'une personne assurée, nous versons immédiatement la somme de **3 000 €** à ses proches après présentation du certificat de décès. Ce versement est à valoir sur l'indemnité mais il ne constitue pas une renonciation de notre part à l'application éventuelle d'une non-garantie ou d'une exclusion de garantie.

Prestations d'assistance

Nous pouvons vous mettre en relation avec des entreprises susceptibles de réaliser les travaux recommandés pour votre domicile. Si vous le souhaitez, nous procéderons directement au paiement des travaux d'aménagement réalisés par les entreprises intervenantes dans le cadre du montant de l'indemnité qui vous sera due au titre des « frais de logement adapté ».

IV. EN CAS D'AGGRAVATION

L'évolution de votre état en relation directe et certaine avec un événement garanti, de nature à modifier les conclusions médicales initiales, ouvre droit à indemnisation.

En cas d'aggravation, si vous avez été indemnisé une première fois car le taux initial de votre atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) était égal ou supérieur au taux de la formule que vous avez choisie, vous recevrez un complément d'indemnisation.

Si le taux initial de l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) était inférieur au taux de la formule que vous avez choisie mais qu'en raison de l'aggravation il devient égal ou dépasse ce taux, vous serez alors indemnisé de la globalité de votre préjudice dans les conditions du contrat.

Le cumul des indemnités successives ne peut dépasser les plafonds de garantie fixés au chapitre « Vos garanties », paragraphe V.

V. QUELS SONT NOS DROITS UNE FOIS QUE NOUS VOUS AVONS INDEMNISÉ ? (SUBROGATION)

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, la subrogation nous permet d'agir à votre place dans vos droits et actions contre tout tiers responsable de l'accident dans la limite des indemnités payées par nous.

Notre garantie cessera d'être engagée, si de votre fait, nous ne pouvons plus exercer ce recours pour récupérer les indemnités déjà versées.



Particularité pour la garantie Recours

En vertu des dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, les indemnités qui pourraient vous être allouées au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, 475-1 et 375 du Code de procédure pénale, de l'article L761-1 du Code de justice administrative et de l'article 75-1 de la loi du 10 juillet 1991 (Code de procédure civile), ou leurs équivalents devant les juridictions autres que françaises, nous reviennent de plein droit, à concurrence des sommes que nous avons payées et après vous avoir désintéressé si des frais et honoraires sont restés à votre charge.



L'ÉTENDUE DE VOS GARANTIES

I. OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

Vos garanties s'exercent, pendant la période de validité de votre contrat :

- en France métropolitaine, dans les DROM-COM (Départements, Régions et Collectivités d'Outre-mer) et en Nouvelle-Calédonie,
- dans les pays de l'Union européenne, en Suisse, Islande, Norvège, dans les principautés de Monaco et d'Andorre, au Vatican, à Saint-Marin, au Liechtenstein,
- dans le reste du monde pour des séjours n'excédant pas 3 mois consécutifs.



Pour les enfants étudiants qui ont la qualité d'assuré, la garantie reste acquise pour des séjours supérieurs à trois mois.

II. LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DE VOS GARANTIES

Les garanties s'appliquent :

- pour les accidents médicaux, aux dommages dont la première manifestation médicalement constatée est intervenue entre le jour de la prise d'effet du contrat et sa résiliation, et dont le fait générateur est postérieur au 1^{er} janvier 2000,
- pour tout autre événement accidentel, aux dommages dont le fait générateur est intervenu entre le jour de prise d'effet du contrat et sa résiliation.



À NOTER ÉGALEMENT

I. FACULTÉS DE RENONCIATION

Les dispositions qui suivent vous concernent uniquement si vous avez conclu le présent contrat en qualité de personne physique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, par voie de démarchage ou de vente à distance :

1. En cas de souscription de votre contrat par voie de démarchage

Dans le cas où le souscripteur personne physique a été sollicité par voie de démarchage, en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance à des fins autres que commerciales ou professionnelles, il dispose d'un droit de renonciation, dans les conditions et limites prévues par l'alinéa 1^{er} de l'article L112-9 du Code des assurances reproduit ci-après :

« 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 avec demande d'avis de réception pendant **le délai de 14 jours** calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités ».

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à votre interlocuteur habituel Allianz France dont l'adresse est indiquée sur vos Dispositions particulières.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné M demeurant renonce à mon contrat N° souscrit auprès d'Allianz IARD conformément à l'article L112-9 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.
(Date et Signature) »

À cet égard, le souscripteur est informé que, s'il exerce son droit de renonciation, il sera tenu au paiement proportionnel de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation, à l'exclusion de toute pénalité.

Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurances si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Conformément aux dispositions de l'article L112-9 du Code des assurances, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage,
- aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois,
- dès lors que le souscripteur a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

2. En cas de souscription de votre contrat à distance

La vente de votre contrat d'assurance Garantie accidents de la vie par téléphone, courrier ou internet est régie par les articles L112-2-1 et R112-4 du Code des assurances.

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L112-2-1 du Code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que les règles applicables en matière de vente à distance ne s'appliquent :

- qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps ;
- qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Conformément aux dispositions applicables en matière de vente à distance des services financiers, vous êtes informé :

- de l'existence du fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions visé à l'article L422-1 du Code des assurances,
- de l'existence du fonds de garantie des dommages consécutifs à des actes de prévention, de diagnostic ou de soins dispensés par les professionnels de santé exerçant à titre libéral visé à l'article L426-1 du Code des assurances,



- de l'existence de l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales visé à l'article L1142-22 du Code de la Santé publique,
- que vous disposez d'un droit de renonciation de **14 jours calendaires** révolus qui commencent à courir soit à compter du jour de la conclusion à distance du contrat, soit à compter du jour de la réception des Dispositions particulières et des Dispositions générales si cette dernière date était postérieure à la date de conclusion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités,
- que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du souscripteur. Vous avez manifesté votre volonté pour que votre contrat prenne effet à la date figurant sur les Dispositions particulières. Le souscripteur, qui a demandé le commencement de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation et qui use de son droit de renonciation, devra s'acquitter de la portion de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert ; en outre, la contribution Attentats au titre du Fonds de garanties des victimes des actes de terrorisme reste due.

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser **le modèle de lettre**, inséré ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée sur vos Dispositions particulières.

« Je soussigné M demeurant renonce à mon contrat N° souscrit auprès d'Allianz IARD conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.
(Date et Signature) »

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage ou aux polices similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois,
- aux contrats d'assurance de responsabilité civile des véhicules terrestres à moteur,
- aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du souscripteur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

II. LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

1. Pourquoi recueillons-nous vos données personnelles ?

Vous êtes assuré, adhérent, souscripteur, bénéficiaire, payeur de primes ou de cotisations, affilié ? Quelle que soit votre situation, nous recueillons et traitons vos « données personnelles ». Pourquoi ? Tout simplement parce qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales, gérer votre contrat et mieux vous connaître.

Gérer votre contrat et respecter nos obligations légales

En toute logique, vos données personnelles sont indispensables lorsque nous concluons ensemble un contrat et que nous le gérons ou « l'exécutons ». Elles nous servent à vous identifier, à évaluer un risque, à déterminer vos préjudices, à réduire la sinistralité et lutter contre la fraude. Cela concerne également vos données d'infractions (historique et circonstances) et de santé. Ces dernières font l'objet d'un traitement spécifique lié au respect du secret médical.

En outre, nous avons besoin de vos données pour respecter en tout point les dispositions légales et administratives applicables à notre profession (entre autre dans le cadre de la lutte contre le blanchiment).

Mieux vous connaître... et vous servir

Avec votre accord express, vos données servent également un objectif commercial. Elles peuvent être liées à vos habitudes de vie, à votre localisation... Elles nous aident à mieux vous connaître, et ainsi à vous présenter des produits et des services adaptés à vos seuls besoins (profilage). Elles serviront pour des actions de prospection, de fidélisation, de promotion ou de recueil de votre satisfaction.

Si vous souscrivez en ligne, nous utilisons un processus de décision automatisé, différent selon les types de risques à couvrir. Quelle que soit notre décision, vous pouvez demander des explications à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

2. Qui peut consulter ou utiliser vos données personnelles ?

Prioritairement les entreprises du groupe Allianz et votre intermédiaire en assurance (courtier, agent...). Mais aussi les différents organismes et partenaires directement impliqués dans la conclusion, la gestion, l'exécution de votre contrat ou un objectif commercial : sous-traitants, prestataires, réassureurs, organismes d'assurance, organismes sociaux, annonceurs ou relais publicitaires.



Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. En ce cas, nous concevons des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Si vous souhaitez des informations sur ces garanties, écrivez-nous à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

3. Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

Vous êtes prospect ou nous n'avons pas pu conclure un contrat ensemble

Nous conservons vos données :

- commerciales : 3 ans après le dernier contact entre vous et Allianz ;
- médicales : 5 ans. Celles-ci sont traitées de manière spécifique, toujours dans le strict cadre du respect du secret médical.

Vous êtes client

Nous conservons vos données tout au long de la vie de votre contrat. Une fois ce dernier fermé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

4. Pourquoi utilisons-nous des cookies ?

Tout simplement parce qu'ils facilitent et accélèrent votre navigation sur le web.

Les cookies sont de simples fichiers textes stockés temporairement ou définitivement sur votre ordinateur, votre smartphone, votre tablette ou votre navigateur. Grâce à eux, vos habitudes de connexion sont reconnues. Et vos pages sont plus rapidement chargées.

5. Données personnelles : quels sont vos droits ?

Consulter, modifier, effacer... Vous disposez de nombreux droits pour l'utilisation qui est faite de vos données :

- **le droit d'opposition, lorsque vos données personnelles ne sont pas utiles ou ne sont plus nécessaires à notre relation contractuelle ;**
- le droit d'accès et de rectification, quand vous le souhaitez ;
- le droit à l'effacement, lorsque la durée de conservation de vos données personnelles est dépassée ;
- le droit à une utilisation restreinte, lorsque les données ne sont pas nécessaires ou ne sont plus utiles à notre relation contractuelle ;
- le droit à la « portabilité », c'est-à-dire la possibilité de communiquer vos données à la personne de votre choix, sur simple demande ;
- le droit de changer d'avis, notamment pour annuler l'accord que vous aviez donné pour l'utilisation commerciale de vos données ;
- le droit de décider de l'utilisation de vos données personnelles après votre mort. Conservation, communication ou effacement... : vous désignez un proche, lui indiquez votre volonté et il la mettra en œuvre sur simple demande.

Pour exercer votre droit d'accès aux données collectées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et anti-terroriste, adressez-vous directement à la CNIL.

De manière générale, vous pourrez lire toutes les précisions sur les cookies ainsi que sur le recueil et l'utilisation de vos données sur le site allianz.fr ou le site de l'entité juridique mentionnée au paragraphe « Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ? ».

Enfin, le site de la CNIL vous renseignera en détail sur vos droits et tous les aspects légaux liés à vos données personnelles : www.cnil.fr.

6. Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ?

Allianz IARD

Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 991.967.200 €
1 cours Michelet – CS 30051
92076 Paris La Défense Cedex
542 110 291 RCS Nanterre

7. Comment exercer vos droits ?

Pour vous opposer à l'utilisation de vos données, demander leur effacement, pour poser une question sur l'ensemble de leurs traitements ou une réclamation, vous pouvez nous solliciter directement ou écrire à notre responsable des données personnelles. Pour savoir à quelle adresse écrire, rendez-vous au paragraphe « Vos contacts ».

En cas de réclamation et si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la CNIL.



8. Vos contacts

Si votre contrat a été souscrit auprès d'un agent général, d'un conseiller Allianz Expertise et Conseil ou d'un point service Allianz :

Question, réclamation, demande de modification... Pour toutes ces situations, c'est très simple : il vous suffit de nous écrire :

– par e-mail à informatiqueetliberte@allianz.fr

– par courrier à l'adresse Allianz – Informatique et Libertés – Case courrier S1805 – 1 cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris La Défense Cedex.

Si votre contrat a été souscrit auprès d'un courtier :

Question, réclamation, demande de modification... Pour toutes ces situations, c'est simple : écrivez directement à votre courtier.

Pour toutes vos demandes, n'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité.

III. RELATIONS CLIENTS ET MÉDIATION

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel d'Allianz France.

Si sa réponse ne vous satisfait pas, il vous suffit d'adresser un courrier à Allianz Relation Clients - Case Courrier S1803 - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex ou un courriel à clients@allianz.fr.

Vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse qui vous a été apportée après épuisement des voies de traitement internes indiquées ci-dessus ? Vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes : LMA - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09. Cette action n'aura aucun préjudice sur vos éventuelles autres voies d'actions légales.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : ec.europa.eu/consumers/odr.

IV. AUTORITÉ DE CONTRÔLE DES ENTREPRISES D'ASSURANCES

L'instance chargée de veiller au respect des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'assurance est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

V. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou des justificatifs. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

VI. LOI APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre vous et nous.

VII. LANGUE UTILISÉE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.



VIII. SERVICE E-COURRIER

En communiquant à l'assureur ou à son conseiller, lors de la souscription ou postérieurement à celle-ci, son adresse de messagerie électronique, le souscripteur :

- est informé qu'il bénéficie du service e-courrier dont les modalités sont décrites ci-après ;
- accepte qu'elle soit utilisée par l'assureur ou son conseiller pour lui communiquer des courriers de gestion ou d'information afférents au contrat souscrit.

Le présent service est réservé au souscripteur du présent contrat d'assurance, abonné à l'espace client du site internet www.allianz.fr, ci-après dénommé le client.

1. Définitions

- **Espace client** : désigne l'espace client « Allianz.fr », sécurisé, accessible par le client au moyen d'un identifiant personnel et d'un code confidentiel à partir du site internet : www.allianz.fr et proposant le service.
- **Service** : désigne la communication au client, à la suite d'un message électronique d'alerte, d'e-courriers accessibles dans son espace client au moyen de son identifiant personnel et de son code confidentiel. Selon la nature du contrat souscrit et le profil du client, les fonctionnalités offertes dans le cadre du service peuvent varier.
- **E-courriers** : désigne des courriers sous format électronique communiqués par Allianz au client, accessibles à partir de son espace client, et relatifs à la gestion et au suivi de ses contrats souscrits auprès d'Allianz. Le client est informé que tous les courriers de gestion ou d'information afférents à ce contrat ne sont pas éligibles au service.

2. Accès et utilisation du service

Le service est accessible depuis l'espace client, après identification au moyen d'un identifiant et d'un code confidentiel.

L'utilisation concomitante de l'identifiant et du code confidentiel constitue la preuve de l'identité du client. Toute connexion effectuée dans l'espace client et toute utilisation du service réalisée par le biais de l'identifiant et du code confidentiel sont réputés être effectués par le client, seul titulaire de ces codes confidentiels.

L'accès à l'espace client et son utilisation du service supposent que le client dispose d'une adresse de messagerie électronique ou d'un numéro de téléphone valide ainsi que de tous matériels et logiciels nécessaires à la navigation sur internet et à l'ouverture et la sauvegarde des e-courriers.

Il appartient au client de vérifier régulièrement l'adresse de messagerie électronique et le(s) numéro(s) de téléphone figurant dans son espace client. En cas de modification de l'un ou l'autre, le client doit procéder lui-même à cette modification dans son espace client.

En l'absence d'adresse électronique ou de numéro de téléphone valide, l'assureur ne pourra en être tenu pour responsable. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'utilisation par l'assureur ou son conseiller d'une adresse de messagerie électronique ou d'un numéro de téléphone erroné relève de la seule responsabilité du client.

L'accès et l'utilisation de l'espace client et du service s'effectuent sous les seuls contrôles, risques et responsabilités du client.

Les e-courriers sont communiqués au client dans son espace client. Ce service donne alors la possibilité au client de télécharger, sauvegarder, imprimer ses e-courriers.

Afin de permettre au client d'être informé de la communication de ses e-courriers dans son espace client, il est convenu entre les parties que l'assureur ou son conseiller puisse lui adresser un courrier électronique d'alerte sur son adresse de messagerie électronique ou un SMS sur l'un de ses numéros de téléphone, ou une alerte via tout autre moyen de communication électronique, ce que le client accepte.

3. Durée et résiliation

Le service est à durée indéterminée.

Le client est informé qu'il peut à tout moment, dans son espace client, résilier le service.

Le client est informé que les e-courriers jusque-là communiqués dans son espace client resteront accessibles pendant un délai minimum de 3 ans. Toutefois, ce délai est ramené à 6 mois à compter de la résiliation du dernier contrat d'assurance en cours et actif dans l'espace client selon les modalités précisées ci-dessous.

La résiliation du service à l'initiative du client prend effet au plus tard 7 jours après celle-ci et implique un retour automatique à l'envoi des documents papier.

Le client conserve la possibilité d'accéder à nouveau et à tout moment au service s'il le souhaite, hormis dans le cas où il n'existe plus de contrat en cours et actif dans son espace client.

De même, la résiliation de l'un des contrats d'assurances à l'initiative de l'une ou l'autre des parties met fin au service et entraîne les conséquences telles que décrites ci-dessus.



L'attention du client est attirée sur la nécessité, si cela n'a pas déjà été fait au préalable, de télécharger, sauvegarder ou imprimer à sa convenance, au moment de la résiliation du service ou de l'un des contrats d'assurances, tous les e-courriers jusque-là accessibles via son espace client.

La résiliation entre les parties du dernier contrat d'assurance en cours et actif dans l'espace client, met fin au service et entraîne les conséquences suivantes :

- les éventuels courriers postérieurs à la résiliation du dernier contrat d'assurance pour lesquels il bénéficiait du service, seront adressés au client sous format papier,
- les e-courriers jusque-là stockés dans son espace client au titre de tous les contrats d'assurance qui avaient été souscrits entre les parties, resteront accessibles pendant un délai de 6 mois après la résiliation effective du dernier contrat.

Cet accès à ses e-courriers pendant ce délai de 6 mois pourra uniquement être effectué par le client, via un lien hypertexte contenu dans un e-mail d'alerte qui lui sera adressé lors de la résiliation effective du dernier contrat.

Passé ce délai, la destruction de l'espace client par Allianz, ne permettra plus au client d'accéder à ses e-courriers.

4. Convention de preuve

En raison des limites de confidentialité des e-mails et de leurs pièces jointes, les parties conviennent que toute communication d'informations contenues dans les e-courriers relatifs à la gestion et au suivi des contrats souscrits auprès d'Allianz, s'effectuera via l'espace client dont l'objectif est de garantir la sécurisation et la confidentialité de leur contenu transmis au client.

Le client est informé que des informations lui ont été communiquées par e-courriers et sont disponibles dans son espace client par des alertes effectuées par message électronique dans les conditions prévues au présent chapitre, paragraphe VIII.2 ci-dessus. À ce titre, le client accepte ce mode de transmission et reconnaît qu'il constitue en droit et en fait communication et remise desdites informations.

Lorsque ces e-courriers font courir un délai pour l'exercice d'un droit ou d'une faculté au profit ou à l'encontre du client, les parties conviennent que le point de départ de ce délai est la date à laquelle l'e-courrier est accessible via l'espace client et dont le client a été informé dans les conditions prévues au présent chapitre, paragraphe VIII.2 ci-dessus. Cette date figure dans l'espace client en lien avec l'e-courrier en question.

Les parties conviennent que les e-courriers accessibles via l'espace client ont quant à leur existence et leur contenu la même valeur probante qu'un courrier papier. Le client dispose en tout état de cause du droit d'administrer la preuve contraire.

Les parties sont susceptibles de produire les e-courriers, en tant que preuve en cas de litiges, y compris dans ceux qui les opposent.

5. Stockage des e-courriers

Le client est informé que les e-courriers sont stockés dans les systèmes informatiques hébergés auprès d'Allianz Informatique - GIE - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex - 723 000 642 RCS Nanterre.

IX. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toutefois, le démarchage téléphonique pour vous proposer de nouvelles offres reste autorisé à tous les professionnels avec lesquels vous avez au moins un contrat en cours.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est-à-dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.



ANNEXE 1 : SOUSCRIPTION DU CONTRAT PAR INTERNET – CONVENTION DE PREUVE

Vous avez la possibilité de souscrire votre contrat directement par internet en effectuant le paiement d'un acompte via un site sécurisé.

Le contrat est valablement conclu après la confirmation par internet des informations saisies puis le paiement effectif d'un acompte par carte bancaire sur le contrat, directement par internet.

Dès la validation des informations fournies et le paiement effectif par internet de l'acompte, Allianz IARD vous confirme la prise en compte de votre souscription par un courrier électronique de confirmation à l'adresse mail que vous avez fournie lors de la souscription, comprenant les Dispositions générales et les Dispositions particulières du contrat.

À défaut de réception de ce courrier électronique comprenant les Dispositions générales et particulières dans un délai de 48 heures à compter de la souscription de votre contrat et du paiement effectif de l'acompte, vous devez immédiatement en aviser Allianz IARD par écrit (à l'adresse électronique : ecriveznous@allianz.fr ou à l'adresse de son siège social), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

À compter de la réception de ce courrier électronique, vous disposez d'un **délai de 30 jours** pour faire part de vos éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de votre contrat par internet. À défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à votre volonté.

L'adresse de courrier électronique communiquée lors de la souscription en ligne servant à vous transmettre des informations contractuelles, vous devez veiller à son actualité et à sa véracité. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé Allianz IARD, relève de votre seule responsabilité.

Convention de preuve

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- le paiement par carte bancaire de l'acompte représentant une portion de la cotisation du contrat vaut authentification du souscripteur et assure votre identification,
- la validation des documents contractuels par internet et le paiement par internet d'un acompte sur le contrat par le souscripteur valent expression de son consentement à la souscription du contrat et entraînent sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels,
- le courrier électronique et ses pièces jointes ci-avant visés confirmant la souscription du contrat, non contesté dans un **délai de 30 jours** à compter de sa réception, font la preuve du contenu du contrat notamment des garanties souscrites par le souscripteur et l'étendue des exclusions,
- les procédés mis en place par Allianz ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.



ANNEXE 2 : SOUSCRIPTION DU CONTRAT PAR TÉLÉPHONE PUIS VALIDATION PAR INTERNET – CONVENTION DE PREUVE

Vous avez la possibilité de souscrire votre contrat à distance par téléphone puis en assurer la validation par internet.

Cette souscription est précédée systématiquement d'une étude personnalisée réalisée par téléphone auprès d'Allianz ou d'un conseiller⁽¹⁾.

Cette étude personnalisée vous est adressée avec les présentes Dispositions générales par voie électronique sur l'adresse électronique que vous avez communiquée à Allianz ou au conseiller et fait partie des documents pré-contractuels.

En retournant par voie de courrier électronique à Allianz ou au conseiller l'étude personnalisée signée de votre part, ou en l'acceptant par téléphone, Allianz ou le conseiller vous adresse un courrier électronique contenant un lien hypertexte sur lequel vous devrez cliquer pour finaliser la souscription de votre contrat.

Le contrat est valablement conclu après vérification via cette adresse des informations que vous avez communiquées par téléphone, puis acceptation du contrat par internet au moyen du code SMS reçu sur le numéro de téléphone portable que vous avez communiqué à Allianz ou au conseiller.

Dès la validation des informations fournies et acceptation du contrat par internet par apposition du code SMS adressé par Allianz ou le conseiller, une confirmation de la prise en compte de votre souscription vous est adressée par un courrier électronique sur l'adresse mail que vous avez fournie lors de la souscription, et comprend l'étude personnalisée, les Dispositions générales et particulières de votre contrat.

À défaut de réception de ce courrier électronique comprenant l'étude personnalisée, les Dispositions générales et particulières dans un **délai de 48 heures** à compter de la souscription de votre contrat, vous devez immédiatement en aviser Allianz ou le conseiller (par téléphone au numéro figurant dans le courrier électronique d'accompagnement de votre étude personnalisée et des Dispositions générales, ou à l'adresse postale figurant sur votre étude personnalisée), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

À compter de la réception de ce courrier électronique, vous disposez d'un **délai de 30 jours** pour faire part de vos éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de votre contrat en ligne. À défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à votre volonté.

L'adresse de courrier électronique communiquée lors de la souscription en ligne servant à vous transmettre des informations contractuelles, vous devez veiller à son actualité et à sa véracité. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé Allianz ou le conseiller, relève de votre seule responsabilité.

Convention de preuve

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- l'utilisation du code envoyé par SMS sur votre numéro de portable, communiqué à Allianz ou au conseiller pour finaliser votre souscription vaut authentification du souscripteur et assure votre identification, nécessaire à votre consentement,
- la validation par le souscripteur des documents pré-contractuels et contractuels par internet via le lien hypertexte transmis par Allianz ou le conseiller, vaut expression du consentement du souscripteur à la souscription du contrat et entraîne sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels,
- le courrier électronique et ses pièces jointes ci-avant visés confirmant la souscription du contrat, non contesté dans un délai de 30 jours à compter de sa réception, font la preuve du contenu du contrat notamment des garanties souscrites par le souscripteur et l'étendue des exclusions,
- les procédés mis en place par Allianz ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.

(1) Conseiller : s'entend au titre de cette annexe, d'un intermédiaire en assurance travaillant avec Allianz, inscrit à l'Orias, et donc habilité à proposer, présenter des contrats d'assurance.



ANNEXE 3 : DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DE FRAGONARD ASSURANCES

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances, entité d'Allianz Partners SAS, est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **Fragonard Assurances** (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

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

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

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



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

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

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

FINALITÉ	EST-CE QUE VOTRE CONSENTEMENT EXPLICITE EST NÉCESSAIRE ?
Devis et souscription du contrat d'assurance	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel vous êtes partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat d'assurance (exemple : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.



FINALITÉ	EST-CE QUE VOTRE CONSENTEMENT EXPLICITE EST NÉCESSAIRE ?
À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).
Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
Pour la gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque)	Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre	Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

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

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 du groupe Allianz, 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 du groupe Allianz (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 du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici :

<https://www.allianz-partners.com/allianz-partners--binding-corporate-rules.html>.

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

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

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

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

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

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

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

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

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

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

E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

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

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



LEXIQUE

Pour l'application du contrat, nous entendons par :

Accident ou événement accidentel

Toute lésion corporelle provenant d'un événement soudain, imprévu et dû à une cause extérieure à la victime.

Assistance permanente par tierce personne

Frais liés à l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) de l'assuré victime se trouvant en raison de la perte de son autonomie dans le besoin d'être assisté de manière définitive **après la consolidation** de ses séquelles, par une tierce personne pour effectuer les actes essentiels de la vie courante.

N'est pas indemnisée à ce titre la tierce personne temporaire qui correspond à l'aide humaine qui a été nécessaire entre la date de l'accident et la date de la consolidation des séquelles.

Assuré (ou personne assurée)

Selon mention faite aux Dispositions particulières, ont la qualité d'assuré :

- le souscripteur (vous-même),
- son conjoint non séparé de corps ou de fait, son concubin ou sa concubine, son partenaire dans le cadre d'un Pacte civil de solidarité (Pacs),
- leurs enfants légitimes, naturels ou adoptifs, fiscalement à charge, notamment :
 - lorsqu'ils poursuivent des études (y compris dans des filières d'apprentissage ou de contrat en alternance) et n'exercent pas de profession,
 - lorsqu'ils sont handicapés physiques ou mentaux (titulaires d'une carte d'invalidité),
- leurs enfants mineurs qui ne sont pas fiscalement à charge.

Et même en dehors de toute mention aux Dispositions particulières :

leurs petits-enfants mineurs dès lors qu'ils se trouvent sous leur garde.

Atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP)

Réduction définitive du potentiel physique, psychologique, sensoriel ou intellectuel résultant d'une incapacité constitutive d'un déficit fonctionnel permanent, appréciée à la date de consolidation de l'état de santé de l'assuré victime.

Elle est établie par un médecin expert désigné par nous qui pour la détermination de son taux, devra se référer au barème indicatif des déficits fonctionnels séquellaires en Droit Commun du Concours Médical (dernière édition en cours au jour de l'accident).

Ne sont prises en considération que les séquelles en relation directe, certaine et exclusive avec l'accident garanti.

De ce fait, les séquelles préexistantes à l'accident garanti ne sont pas prises en compte.

Consolidation

Date où les lésions se sont fixées et ont pris un caractère permanent tel qu'un traitement n'est plus nécessaire, si ce n'est pour éviter une aggravation et qu'il devient possible de déterminer un taux d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP).

Déficit fonctionnel permanent

Préjudice résultant de la réduction définitive du potentiel physique, psychologique, sensoriel ou intellectuel, évalué médicalement par un taux d'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP).

Déficit fonctionnel temporaire

Préjudice résultant de la réduction temporaire du potentiel physique, psychologique, sensoriel ou intellectuel jusqu'à la consolidation de l'état de santé de l'assuré victime.

Il correspond aux périodes d'hospitalisation mais également à l'impossibilité d'accomplir les actes de la vie courante.

Dépens

Honoraires de l'expert judiciaire, rémunération de l'huissier pour assigner, signifier et faire exécuter une décision de justice, émoluments du postulant, droits de timbres et frais de greffe. Plus généralement, les frais de justice engendrés par le procès, distincts des frais et honoraires de l'avocat.



Frais de logement et de véhicule adaptés

Frais liés à l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP) de l'assuré victime dont l'état nécessite, après la consolidation de ses séquelles, une adaptation de son domicile et/ou de son véhicule.

Frais divers des proches

Frais engagés par les proches à l'occasion du décès de l'assuré victime : les frais de transport, d'hébergement et de restauration.

Frais d'obsèques

Frais d'obsèques et de sépulture assumés par les proches de l'assuré victime à la suite de son décès, survenu à la suite d'un événement garanti par le contrat.

Indemnisation en droit commun

Indemnisation déterminée selon les règles applicables en France en matière de réparation du préjudice corporel. Elle tient compte de la situation particulière de chaque assuré victime (exemples : âge, profession, revenus, situation de famille) et des indemnités habituellement allouées par la jurisprudence.

Livres I et III - 4^e partie du Code de la santé publique

Ils traitent de l'organisation et de l'exercice des professions médicales et paramédicales (médecin, chirurgien-dentiste, sage-femme, infirmier, masseur-kinésithérapeute, pédicure-podologue, orthophoniste, orthoptiste, ergothérapeute, psychomotricien, manipulateur d'électroradiologie médicale, opticien lunetier, audioprothésiste, diététicien).

Nous

Allianz IARD, sauf pour les prestations d'assistance.

Pertes de gains professionnels actuels

Pertes de revenus subies par l'assuré victime durant la période où le déficit fonctionnel temporaire est médicalement constaté.

Pertes de gains professionnels futurs

Pertes ou diminution des revenus professionnels futurs de l'assuré victime, après consolidation de son état de santé, et consécutives à l'atteinte permanente à l'intégrité physique et psychique (AIPP).

N'est pas indemnisée à ce titre l'incidence professionnelle dont notamment les frais de reclassement professionnel, de formation ou de changement de poste.

Pertes de revenus des proches

Il s'agit de la perte financière subie par les proches du fait de la disparition ou de la baisse des revenus de la victime

Préjudice d'agrément

Perte ou réduction définitive des aptitudes de l'assuré victime à poursuivre la pratique régulière et fréquente d'un sport, d'une activité artistique ou de loisir, de la même manière qu'avant l'accident.

Préjudice esthétique permanent

Disgrâces physiques imputables à l'accident garanti et persistant après la date de consolidation de l'état de santé de l'assuré victime. Ce préjudice est médicalement quantifié sur une échelle de 0 à 7.

Préjudice d'affection

Préjudice d'ordre affectif subi par les proches du fait du décès d'une personne assurée.

Prescription

Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un laps de temps.

Proches

Il s'agit des ayants-droit de la victime limitativement énumérés ci-après : le conjoint non séparé de corps, concubin notoire ou partenaire pacsé, parent, enfant, petit-enfant, grand-parent, frère ou sœur de la victime. Ceux-ci doivent avoir subi un préjudice moral ou économique direct du fait du décès d'une personne assurée, survenu à la suite d'un événement garanti par le contrat.

Sont exclues de tout droit à indemnisation, les personnes ayant causé volontairement le décès de l'assuré.

Souffrances endurées

Douleurs physiques, psychiques ou morales endurées du fait des blessures subies jusqu'à la date de consolidation de l'état de santé de l'assuré victime. Ce préjudice est médicalement quantifié sur une échelle de 0 à 7.



Sport dangereux

Sont considérés comme sports dangereux :

- les sports sous-marins,
- les sports aériens y compris ULM, parapente et deltaplane,
- tous les sports en qualité d'amateur ayant le statut de haut niveau reconnu par une fédération,
- les sports mécaniques pratiqués à l'aide d'engins motorisés pendant les seuls essais et compétitions officiels. Les entraînements ne sont pas garantis et relèvent de la Garantie conducteur du contrat couvrant le véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance.

Lorsque le sport dangereux est pratiqué dans le cadre d'un baptême ou d'une initiation, il n'est pas nécessaire de déclarer cette activité s'il est établi que cette pratique a fait l'objet d'un encadrement par des personnes qualifiées appartenant à une structure habilitée.

Tiers

Toute personne **autres que les personnes assurées, ou les proches en cas de décès.**

Vie privée

Toutes activités

à l'exception :

- des activités professionnelles y compris trajet,
- des activités rémunérées y compris celles dans le cadre d'activités sportives.

Toutes fonctions

à l'exception : des fonctions publiques et/ou électives ou syndicales.

Victime

Personne, ayant la qualité d'assuré au titre de ce contrat, qui a subi l'accident corporel.

Vous

Désigne le souscripteur et toute autre personne ayant la qualité d'assuré au titre de ce contrat.





Pour de plus amples renseignements, votre interlocuteur Allianz est à votre disposition.



Allianz IARD

Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 991.967.200 €
1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex
542 110 291 RCS Nanterre

www.allianz.fr



AWP France SAS

Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 €
490 381 753 RCS Bobigny
Société de courtage d'assurances
Inscription ORIAS 07 026 669 - www.orias.fr
Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
Désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »

www.allianz-worldwide-partners.fr

