

**Convention d'assistance
Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO
PH8
21 Décembre 2016**

Sommaire

Préambule	5
1. Généralités.....	5
1.1. Objet	5
1.2. Définitions.....	5
1.2.1. Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO ou « Nous ».....	5
1.2.2. Souscripteur	5
1.2.3. Assuré	5
1.2.4. Bénéficiaires ou « Vous ».....	5
1.2.5. Domicile.....	6
1.2.6. France	6
1.2.7. Etranger.....	6
1.2.8. Affections de Longue Durée ou « ALD ».....	6
1.2.9. La Chimiothérapie	6
1.2.10. La Radiothérapie	6
1.2.11. L'Incapacité totale temporaire ou « ITT ».....	6
1.2.12. L'invalidité permanente de travail ou « IPT ».....	6
1.2.13. Hospitalisation prévue	6
1.2.14. Hospitalisation imprévue	7
1.2.15. Immobilisation.....	7
1.2.16. Maladie	7
1.2.17. Blessure.....	7
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance	7
2.1. Validité et durée des garanties	7
2.2. Conditions d'application	7
2.3. Titres de transport	8
2.4. Nature des déplacements couverts dans le cadre des prestations d'assistance décès (article 4.3)	8
2.5. Etendue territoriale	8
2.5.1. Assistance aux Personnes	8
2.5.2. Exclusions territoriales	8
3. Modalités d'intervention	8
4. Prestations d'assistance aux Personnes	9
4.1 EN CAS D'HOSPITALISATION	9
4.1.1. A LA SUITE D'UNE HOSPITALISATION IMPREVUE DE MOINS DE 48 HEURES DU BENEFICIAIRE	9
4.1.1.1. Accompagnement chez un proche.....	9
4.1.1.2. Transport Aller / Retour	9
4.1.1.3. Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires.....	9
4.1.1.4. Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat).....	10
4.1.1.5. Aide-ménagère	10
4.1.1.6. Trajet école.....	10
4.1.1.7. Recherche des coordonnées de personnel paramédical.....	10
4.1.1.8. Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière	11
4.1.1.9. Informations médicales	11
4.1.1.10. Renseignements et Informations à caractère documentaire.....	11
4.1.1.11. « Liberty Way » ou course de taxi	12
4.1.1.12. Transmission de messages urgents.....	12
4.1.1.13. Envoi de prestataires de services à la personne	12
4.1.2. A LA SUITE D'UNE HOSPITALISATION IMPREVUE DE PLUS DE 48 HEURES DU BENEFICIAIRE.....	12
4.1.2.1. Accompagnement chez un proche.....	12
4.1.2.2. Transport Aller / Retour	12
4.1.2.3. Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires.....	13

4.1.2.4.	Répétiteur scolaire.....	13
4.1.2.5.	Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat).....	14
4.1.2.6.	Aide-ménagère	14
4.1.2.7.	Trajet école.....	14
4.1.2.8.	Recherche des coordonnées de personnel paramédical.....	14
4.1.2.9.	Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière	14
4.1.2.10.	Mise à disposition d'un véhicule médical	14
4.1.2.11.	Informations médicales	14
4.1.2.12.	Renseignements et Informations à caractère documentaire	15
4.1.2.13.	« Liberty way » ou course de taxi	15
4.1.2.14.	Transmission de messages urgents	15
4.1.2.15.	Envoi de prestataires de services à la personne	16
4.1.3.	A LA SUITE D'UNE HOSPITALISATION PREVUE DE PLUS DE 48 HEURES	16
4.1.3.1.	Accompagnement chez un proche.....	16
4.1.3.2.	Transport Aller / Retour	16
4.1.3.3.	Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires.....	16
4.1.3.4.	Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat).....	17
4.1.3.5.	Aide-ménagère	17
4.1.3.6.	Trajet école.....	17
4.1.3.7.	Recherche des coordonnées de personnel paramédical.....	17
4.1.3.8.	Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière	18
4.1.3.9.	Informations médicales	18
4.1.3.10.	Renseignements et Informations à caractère documentaire	18
4.1.3.11.	Soutien psychologique.....	19
4.1.3.12.	« Liberty way » ou course de taxi	19
4.1.3.13.	Envoi de prestataires de services à la personne	19
4.1.3.14.	Recherche d'un véhicule médical	19
4.2	A LA SUITE D'UNE IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS	19
4.1.3.15.	Accompagnement chez un proche	19
4.1.3.16.	Transport Aller / Retour.....	20
4.1.3.17.	Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires 20	20
4.1.3.18.	Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)	20
4.1.3.19.	Aide-ménagère.....	21
4.1.3.20.	Trajet école	21
4.1.3.21.	Répétiteur scolaire	21
4.1.3.22.	Garde des enfants bénéficiaires malades dès le 1 ^{er} jour d'Immobilisation en cas d'Immobilisation au Domicile supérieure à 48 heures	21
4.1.3.23.	Transport Aller / Retour.....	22
4.1.3.24.	Recherche de personnel paramédical	22
4.1.3.25.	Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière	22
4.1.3.26.	Informations médicales	23
4.1.3.27.	Renseignements et Informations à caractère documentaire	23
4.1.3.28.	« Liberty way » ou course de taxi	23
4.1.3.29.	Transmission de messages urgents	23
4.1.3.30.	Envoi de prestataires de services à la personne	24
4.3	PRESTATIONS EN CAS D'ITT OU D'IPT - Applicables uniquement aux TNS.....	24
4.3.1	Solution de mobilité (TAXI ou VSL)	24
4.3.2	Aide au retour à l'emploi	24
4.3.3	Conseil Social	24
4.3.4	Envoi de prestataires de services à la personne.....	25
4.4	EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE EN FRANCE OU A L'ETRANGER	25
4.4.1	Accompagnement chez un proche	25
4.4.2	Transport Aller / Retour	25
4.4.3	Garde des enfants et des ascendants à charge.....	25
4.4.4	Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)	26

4.4.5	Trajet école	26
4.4.6	Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire (France et Etranger)	26
4.4.7	Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire	26
4.4.8	Renseignements et Informations à caractère documentaire	27
4.4.9	Conseil Social	27
4.4.10	Soutien psychologique	28
4.4.11	Transmission de messages urgents.....	28
4.4.12	Envoi de prestataires de services à la personne	28
4.5	EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 48 HEURES DE L'ASSISTANT(E) MATERNEL(LE) DES ENFANTS BENEFICIAIRES	28
4.5.1	Garde des enfants Bénéficiaires.....	28
4.5.2	Trajet école	29
4.5.3	Envoi de prestataires de services à la personne.....	29
4.6	MATERNITE	29
4.6.1.1	Transport Aller / Retour	29
4.6.1.2	Aide familiale	29
4.6.1.3	Trajet école.....	30
4.6.1.4	Renseignements et Informations en puériculture.....	30
4.6.2	Recherche de personnel paramédical.....	30
4.6.3	Informations médicales.....	30
4.6.4	Renseignements et Informations à caractère documentaire	31
4.6.5	Soutien psychologique.....	31
4.6.6	Transmission de messages urgents.....	31
4.6.7	Envoi de prestataires de services à la personne.....	32
4.6.8	Mise à disposition d'un véhicule médical.....	32
5.	Dispositions générales.....	32
5.1.	Exclusions	32
5.1.1.	Exclusions communes à toutes les prestations	32
5.1.2.	Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes	32
5.2.	Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés	33
5.3.	Circonstances exceptionnelles	33
5.4.	Subrogation	34
5.5.	Prescription	34
5.6.	Fausse déclarations :	34
5.7.	Déchéance pour déclaration frauduleuse	34
5.8.	Cumul des garanties.....	35
5.9.	Réclamations – Litiges	35
5.10.	Autorité de contrôle.....	35
5.11.	Informatique et Libertés	35

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance « Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO » souscrit par la Fédération « entrepreneurs & GO » auprès d'EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances, par l'intermédiaire de CIPRES, Société par Actions simplifiée au capital de 1 208 944 Euros, dont le siège social est au 37 rue Anatole France, 92300 Levallois-Perret immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 552 068 199, N° ORIAS 07 000 398 en sa qualité d'intermédiaire en assurances.

Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies aux Bénéficiaires, tel que ce terme est défini ci-après.

Dispositions en vigueur à compter du 1er janvier 2017.

1. Généralités

1.1. Objet

Les présentes Conditions générales « Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO » ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. Définitions

1.2.1. Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO ou « Nous »

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS. EUROP ASSISTANCE est l'assureur des présentes garanties.

1.2.2. Souscripteur

Désigne la Fédération ENTREPRENEURS & GO, qui souscrit le présent contrat au nom et pour le compte des adhérents des associations qui la composent, ci-après désignées les « Associations ».

1.2.3. Assuré

Désigne :

- Soit : le TNS bénéficiant des présentes garanties dans le cadre de son adhésion à un contrat frais de santé souscrit par une Association membre de la Fédération,
- Soit le salarié d'une entreprise ayant adhéré à un contrat frais de santé souscrit par une Association membre de la Fédération, et bénéficiant à ce titre des présentes garanties,

1.2.4. Bénéficiaires ou « Vous »

- 1- L'Assuré,
- 2- ainsi que les personnes suivantes vivant sous le même toit que l'Assuré :
 - le conjoint non divorcé et non séparé de corps judiciairement, ou la personne liée à l'Assuré par un Pacte civil de solidarité (PACS : contrat conclu par deux personnes physiques majeures pour organiser leur vie commune au sens de l'article 515-1 du Code Civil), ou la personne vivant en concubinage avec l'Assuré sous réserve que l'Assuré et son concubin soient libres de tout lien matrimonial c'est à dire célibataires, veufs ou divorcés, et n'aient pas conclu de PACS (le concubinage est une union de fait caractérisée par une vie commune présentant un caractère de stabilité et de continuité entre deux personnes physiques majeures qui vivent en couple),

- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 28 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 28 ans,
 - les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
 - le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrait(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.
- leurs ascendants (père,mère,beau-père et belle mère) vivant sous le même toit, à charge de l'Assuré au sens fiscal,

1.2.5. Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

1.2.6. France

Désigne la France métropolitaine.

1.2.7. Etranger

Désigne l'un des pays listés à l'article 2.5 « Etendue Territoriale » ci-après, à l'exception de la France.

1.2.8. Affections de Longue Durée ou « ALD »

Désigne des maladies présentant un caractère grave et/ou chronique qui nécessitent des soins réguliers s'étalant sur une durée de 6 mois minimum et reconnues comme telles par l'Assurance maladie ou le RSI

1.2.9. La Chimiothérapie

Désigne un traitement comportant l'administration de médicaments qui agissent sur les cellules cancéreuses, soit en les détruisant, soit en les empêchant de se multiplier.

1.2.10. La Radiothérapie

Désigne un traitement loco-régional du cancer qui vise à détruire les cellules malades en envoyant des rayonnements ionisants sur la tumeur, tout en préservant les cellules saines.

1.2.11. L'Incapacité totale temporaire ou « ITT »

Désigne l'état physique ou mental dans lequel se trouve le Bénéficiaire à la suite d'une Maladie ou une Blessure, le mettant dans l'impossibilité totale et continue, mais temporaire d'exercer son activité professionnelle ou non.

1.2.12. L'invalidité permanente de travail ou « IPT »

Désigne l'état physique ou mental dans lequel se trouve le Bénéficiaire à la suite d'une Maladie ou une Blessure, le mettant dans l'impossibilité totale, permanente et définitive de se livrer à un travail ou à une occupation susceptible de lui procurer gain ou profit.

1.2.13. Hospitalisation prévue

Désigne l'admission anticipée et, justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une ALD et/ou à un traitement en Chimiothérapie ou en Radiothérapie, et comportant au moins une nuit sur place. Sont également concernées les hospitalisations supérieures à 72 heures, consécutives et liées à une première hospitalisation imprévue datant de moins d'un an.

1.2.14. Hospitalisation imprévue

Désigne l'admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une Blessure ou une Maladie, et comportant au moins une nuit sur place.

1.2.15. Immobilisation

Désigne l'incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer, faisant suite à une Blessure ou une Maladie, constatée par un médecin, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le Bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

1.2.16. Maladie

Désigne un état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

1.2.17. Blessure

Désigne une lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1. Validité et durée des garanties

Les présentes garanties d'assistance s'appliquent :

- aux conditions suivantes :
 - Que le TNS ou l'entreprise aient adhéré à l'Association
 - Que le TNS ou l'entreprise aient adhéré au Contrat frais de santé
- pendant la période de validité de l'adhésion du TNS ou de l'entreprise adhérente à l'Association et au Contrat frais de santé.
- En cas de cessation de l'adhésion à l'Association ou au Contrat frais de santé, les présentes garanties cesseront de plein droit à la même date.

Les présentes garanties s'appliquent également sous réserve de validité du Contrat d'assistance « Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO » souscrit par la Fédération ENTREPRENEURS & GO auprès d'EUROP ASSISTANCE aux fins des présentes. En cas de cessation de ce dernier, les présentes garanties cesseront à la date d'échéance annuelle de l'adhésion à l'Association santé suivant la date d'effet de cessation du dit Contrat d'assistance.

2.2. Conditions d'application

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeurait incertain au moment de l'adhésion.

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels Nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

2.3. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, Vous vous engagez soit à Nous réserver à Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO le droit d'utiliser les titres de transport que vous détenez soit à Nous rembourser à Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO les montants dont vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

2.4. Nature des déplacements couverts dans le cadre des prestations d'assistance décès (article 4.3)

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

- En France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

2.5. Etendue territoriale

2.5.1. Assistance aux Personnes

Dans le Monde entier, **sauf pays exclus**, pour l'assistance Décès
En France métropolitaine pour l'assistance à Domicile.

2.5.2. Exclusions territoriales

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

3. Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de Nous permettre d'intervenir, Nous Vous recommandons de préparer votre appel.

Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où Vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,
- votre numéro de contrat Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
 - 01 41 85 97 79
 - depuis l'Etranger Vous devez composer le 33 1 41 85 97 79.
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de Vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition

sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

4. Prestations d'assistance aux Personnes

4.1 EN CAS D'HOSPITALISATION

4.1.1. A LA SUITE D'UNE HOSPITALISATION IMPREVUE DE MOINS DE 48 HEURES DU BENEFICIAIRE

4.1.1.1 Accompagnement chez un proche

Lorsque Vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à votre Domicile, vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou vos ascendants bénéficiaires, et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants et/ou ascendants bénéficiaires ainsi que celui d'un accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.1.2. « Transport Aller/Retour » et, 4.1.1.3. « Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et des ascendants bénéficiaires ».

4.1.1.2 Transport Aller / Retour

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires à votre Domicile.

Dans le cas où cette personne ne peut être hébergée à votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge ses frais d'hôtel **pendant 2 nuits jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit maximum.**

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.1.1. « Accompagnement chez un proche » et 4.1.1.3. « Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires ».

4.1.1.3 Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires

Dans le cas où l'acheminement d'un proche ou chez un proche serait impossible alors, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder à votre Domicile vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou vos ascendants bénéficiaires, la présence d'une personne qualifiée **pendant 15 heures maximum au cours des 5 jours suivant le début de votre Hospitalisation imprévue.**

La personne que Nous enverrons à votre Domicile prendra et quittera ses fonctions en présence d'un des deux parents.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant ou des ascendants.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée.

Conditions médicales et administratives :

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le bulletin d'hospitalisation (ou une photocopie).

La garantie de Garde ne s'applique pas dans les cas suivants :

- **maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.**
- **dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.**

Remarque : le service de Garde n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.1.1. « Accompagnement chez un proche » et 4.1.1.2. « transport aller/retour ».

4.1.1.4 Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)

Si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de vos animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement) à raison de 2 maximum; Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié à moins de 50 km de votre Domicile.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde **jusqu'à concurrence de 229 € TTC pendant la durée de votre Hospitalisation.**

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

4.1.1.5 Aide-ménagère

Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère jusqu'à concurrence de 5 heures de travail, réparties dans les 5 jours qui suivent l'évènement (minimum de 2 heures à la fois). A défaut de la présentation des justificatifs Nous nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

4.1.1.6 Trajet école

Nous organisons et prenons en charge l'accompagnement de vos enfants bénéficiaires pour 2 trajets allers et retours par jour ouvrable, entre votre Domicile et l'établissement scolaire dans la limite de 48 heures maximum.

Les conditions de prise en charge des enfants nécessitent la présence d'un adulte responsable au Domicile et qu'une autorisation des parents soit donnée à l'établissement en faveur de la personne missionnée.

4.1.1.7 Recherche des coordonnées de personnel paramédical

Nous Vous proposons les coordonnées de plusieurs intervenants proches de votre Domicile. Le choix de l'intervenant et la décision finale Vous appartiennent.

Les frais de consultations et de déplacements sont à votre charge.

En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours locaux d'urgence.

4.1.1.8 Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière

Nous pouvons Vous venir en aide 24 h/24, 7 j/7, sur simple appel téléphonique.

Nous recherchons et Vous communiquons les coordonnées d'un (d'une) ou de plusieurs infirmier/ière (s) proche de votre Domicile, afin qu'il/elle se rende auprès de Vous.

Le choix du praticien Vous appartient, et ses honoraires ainsi que ses frais de déplacement sont à votre charge.

4.1.1.9 Informations médicales

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

4.1.1.10 Renseignements et Informations à caractère documentaire

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

4.1.1.11 « Liberty Way » ou course de taxi

Sur simple appel, Nous Vous envoyons un taxi pour Vous ramener à votre Domicile. Cette prestation est limitée à 50 € TTC et ne peut être accordée qu'une seule fois par an.

4.1.1.12 Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

4.1.1.13 Envoi de prestataires de services à la personne

Si Vous souhaitez faire réaliser des travaux d'entretien ou de réparation dans votre habitation ou faire appel à du personnel de la vie quotidienne (coiffeur à domicile, aide-ménagère...), Nous Vous mettons en relation avec des professionnels du secteur concerné.

Le coût de l'intervention (déplacement, pièces, main-d'œuvre, travaux) reste à votre charge.

4.1.2. A LA SUITE D'UNE HOSPITALISATION IMPREVUE DE PLUS DE 48 HEURES DU BENEFICIAIRE.

4.1.2.1. Accompagnement chez un proche

Lorsque Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à votre Domicile, vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou vos ascendants bénéficiaires et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires ainsi que celui d'un accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.2.2. « Transport Aller/Retour » et 4.1.2.3. « Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires ».

4.1.2.2. Transport Aller / Retour

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires à votre Domicile.

Dans le cas où cette personne ne peut être hébergée à votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge ses frais d'hôtel pendant 8 nuits jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit maximum.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.2.1. « Accompagnement chez un proche » et 4.1.2.3 « Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires ».

4.1.2.3. Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires

Dans le cas où l'acheminement d'un proche ou chez un proche serait impossible alors, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder à votre Domicile vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou vos ascendants bénéficiaires :

La présence d'une personne qualifiée pendant **40 heures maximum réparties dans les 5 jours suivant le début de votre Hospitalisation pour les enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et, pour les ascendants bénéficiaires, pendant 40 heures réparties dans les 15 jours suivant le début de votre Hospitalisation.**

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant ou de l'ascendant bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un des 2 parents.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée.

Conditions médicales et administratives :

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le bulletin d'hospitalisation (ou une photocopie).

La garantie de Garde ne s'applique pas dans les cas suivants :

- **maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.**
- **dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.**

Remarque : le service de Garde d'Enfants n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.2.1. « Accompagnement chez un proche » 4.1.2.1. et « Transport aller/retour ».

4.1.2.4. Répétiteur scolaire

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrables consécutifs d'un enfant bénéficiaire, à la suite d'une Hospitalisation imprévue, Nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique jusqu'à concurrence de 15 heures par semaine et cette prise en charge **ne pourra excéder 4 semaines et 60 heures maximum.**

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 1er jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie.

Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'institutrice ou les professeurs le contenu du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant bénéficiaire.

4.1.2.5. Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)

Si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de vos animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement) à raison de 2 maximum. Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié à moins de 50 km de votre Domicile.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde **jusqu'à concurrence de 229 € TTC** pendant la durée de votre séjour à l'hôpital.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

4.1.2.6. Aide-ménagère

Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère **jusqu'à concurrence de 15 heures de travail, réparties dans les 10 jours qui suivent l'Hospitalisation** (minimum de 2 heures à la fois). A défaut de la présentation des justificatifs Nous nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

4.1.2.7. Trajet école

Nous organisons et prenons en charge l'accompagnement de vos enfants de moins de 16 ans pour 10 trajets allers et retours par jour ouvrable, entre votre Domicile et l'établissement scolaire.

Les conditions de prise en charge des enfants nécessitent la présence d'un adulte responsable au Domicile et qu'une autorisation des parents soit donnée à l'établissement en faveur de la personne missionnée.

4.1.2.8. Recherche des coordonnées de personnel paramédical

Nous Vous proposons les coordonnées de plusieurs intervenants proches de votre Domicile. Le choix de l'intervenant et la décision finale Vous appartiennent.

Les frais de consultations et de déplacements sont à votre charge.

En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours locaux d'urgence.

4.1.2.9. Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière

Nous pouvons Vous venir en aide 24 h/24, 7 j/7, sur simple appel téléphonique.

Nous recherchons et Vous communiquons les coordonnées d'un (d'une) ou de plusieurs infirmier/ière (s) proche de votre Domicile, afin qu'il/elle se rende auprès de Vous.

Le choix du praticien Vous appartient, et ses honoraires ainsi que ses frais de déplacement sont à votre charge.

4.1.2.10. Mise à disposition d'un véhicule médical

Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour Vous conduire au centre de soins ou d'examen de votre choix dans un rayon de 50 kilomètres. Les frais afférents à ce transport jusqu'au centre de soins ou d'examen restent à votre charge.

En cas d'urgence, Vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, pompiers,...) auxquels Nous ne pouvons pas nous substituer.

4.1.2.11. Informations médicales

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

4.1.2.12. Renseignements et Informations à caractère documentaire

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

4.1.2.13. « Liberty way » ou course de taxi

Sur simple appel, Nous Vous envoyons un taxi pour Vous ramener à votre Domicile. Cette prestation **est limitée à 50 € TTC et ne peut être accordée qu'une seule fois par an.**

4.1.2.14. Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

4.1.2.15. Envoi de prestataires de services à la personne

Si Vous souhaitez faire réaliser des travaux d'entretien ou de réparation dans votre habitation ou faire appel à du personnel de la vie quotidienne (coiffeur à domicile, aide-ménagère...), Nous Vous mettons en relation avec des professionnels du secteur concerné.

Le coût de l'intervention (déplacement, pièces, main-d'œuvre, travaux) reste à votre charge.

4.1.3. A LA SUITE D'UNE HOSPITALISATION PREVUE DE PLUS DE 48 HEURES

4.1.3.1. Accompagnement chez un proche

Lorsque Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à votre Domicile, vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou ascendants bénéficiaires et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires ainsi que celui d'un accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.3.2. « Transport Aller/Retour » et 4.1.3.3. «Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires ».

4.1.3.2. Transport Aller / Retour

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires à votre Domicile.

Dans le cas où cette personne ne peut être hébergée à votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge ses frais d'hôtel **pendant 8 nuits jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit maximum.**

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.3.1.« Accompagnement chez un proche » et 4.1.3.3. « Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires».

4.1.3.3. Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires

Dans le cas où l'acheminement d'un proche ou chez un proche serait impossible alors, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder à votre Domicile vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou vos ascendants bénéficiaires :

La présence d'une personne qualifiée pendant **40 heures maximum réparties dans les 5 jours suivant le début de votre Hospitalisation pour les enfants de moins de 16 ans et, pour les ascendants à charge, pendant 40 heures réparties dans les 15 jours suivant le début de votre Hospitalisation.**

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant ou de l'ascendant bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée.

Conditions médicales et administratives :

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le bulletin d'hospitalisation (ou une photocopie).

La garantie de Garde d'Enfants ne s'applique pas dans les cas suivants :

- **maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.**
- **dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.**

Remarque : le service de Garde n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.3.1. « Accompagnement chez un proche » et 4.1.3.2. « Transport aller/retour ».

4.1.3.4. Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)

Si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de vos animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement) à raison de 2 maximum. Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié à moins de 50 km de votre Domicile.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde **jusqu'à concurrence de 229 € TTC** pendant la durée de votre Hospitalisation.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

4.1.3.5. Aide-ménagère

Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile.

Dans le cadre d'une Hospitalisation prévue Consécutivement à une ALD, une Chimiothérapie ou une Radiothérapie, Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère **jusqu'à concurrence de 15 heures de travail, réparties dans les 10 jours qui suivent la date de votre Hospitalisation** (minimum de 2 heures à la fois).

Dans le cadre d'une Hospitalisation prévue de plus de 72 heures, consécutive et liée à une première Hospitalisation imprévue de moins de douze mois, Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère **jusqu'à concurrence de 5 heures de travail, réparties dans les 5 jours qui suivent la date de votre Hospitalisation** (minimum de 2 heures à la fois).

A défaut de la présentation des justificatifs Nous nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

Cette mise à disposition sera accessible à chaque évènement.

4.1.3.6. Trajet école

Nous organisons et prenons en charge l'accompagnement de vos enfants bénéficiaires pour 10 trajets allers et retours par jour ouvrable, entre votre Domicile et l'établissement scolaire par évènements.

Les conditions de prise en charge des enfants bénéficiaires nécessitent la présence d'un adulte responsable au Domicile et qu'une autorisation des parents soit donnée à l'établissement en faveur de la personne missionnée.

4.1.3.7. Recherche des coordonnées de personnel paramédical

Nous Vous proposons les coordonnées de plusieurs intervenants proches de votre Domicile. Le choix de l'intervenant et la décision finale Vous appartiennent.

Les frais de consultations et de déplacements sont à votre charge.

En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours locaux d'urgence.

4.1.3.8. Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière

Nous pouvons Vous venir en aide 24 h/24, 7 j/7, sur simple appel téléphonique.

Nous recherchons et Vous communiquons les coordonnées d'un (d'une) ou de plusieurs infirmier/ière (s) proche de votre Domicile, afin qu'il/elle se rende auprès de Vous.

Le choix du praticien Vous appartient, et ses honoraires ainsi que ses frais de déplacement sont à votre charge.

4.1.3.9. Informations médicales

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

4.1.3.10. Renseignements et Informations à caractère documentaire

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

4.1.3.11. Soutien psychologique

Nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j /7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettra de Vous confier et de clarifier la situation à laquelle Vous êtes confronté à la suite de cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques par an En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez Vous, un psychologue diplômé d'état choisi par Vous parmi 3 noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien Vous appartient et les frais de cette 1^{ère} consultation sont à notre charge.

4.1.3.12. « Liberty way » ou course de taxi

Sur simple appel, Nous Vous envoyons un taxi pour Vous ramener à votre Domicile. Cette prestation est **limitée à 50 € TTC et ne peut être accordée qu'une seule fois par an.**

4.1.3.13. Envoi de prestataires de services à la personne

Si Vous souhaitez faire réaliser des travaux d'entretien ou de réparation dans votre habitation ou faire appel à du personnel de la vie quotidienne (coiffeur à domicile, aide-ménagère...), Nous Vous mettons en relation avec des professionnels du secteur concerné.

Le coût de l'intervention (déplacement, pièces, main-d'œuvre, travaux) reste à votre charge.

4.1.3.14. Recherche d'un véhicule médical

Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour Vous conduire au centre de soins ou d'examen de votre choix. Les frais afférents à ce transport jusqu'au centre de soins ou d'examen restent à votre charge.

En cas d'urgence, Vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, pompiers,...) auxquels Nous ne pouvons nous substituer.

4.2 A LA SUITE D'UNE IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS

4.1.3.15. Accompagnement chez un proche

Lorsque Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à votre Domicile, vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires ainsi que celui d'un accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.4.2. « Transport Aller/Retour » et 4.1.4.3 « Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires »

4.1.3.16. Transport Aller / Retour

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires à votre Domicile.

Dans le cas où cette personne ne peut être hébergée à votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge ses frais d'hôtel **pendant 8 nuits jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit maximum.**

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.4.1 « Accompagnement chez un proche » et 4.1.4.3 « Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires ».

4.1.3.17. Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou des ascendants bénéficiaires

Dans le cas où l'acheminement d'un proche ou chez un proche serait impossible alors, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder à votre Domicile vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires :

La présence d'une personne qualifiée pendant 40 heures maximum répartie dans les 5 jours suivant le début de votre Immobilisation pour les enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et, pour les ascendants bénéficiaires, pendant 40 heures réparties dans les 15 jours suivant le début de votre Immobilisation.

La personne que Nous enverrons à votre Domicile prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée.

Conditions médicales et administratives :

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical justifiant de votre Immobilisation au Domicile (ou une photocopie).

La garantie de Garde ne s'applique pas dans les cas suivants :

- maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.
- dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

Remarque : le service de Garde n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.1.4.1. « Accompagnement chez un proche » et 4.1.4.2. « Transport aller/retour ».

4.1.3.18. Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)

Si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de vos animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement) à raison de 2 au maximum. Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié à moins de 50 km de votre Domicile.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de **garde jusqu'à concurrence de 229 € TTC** pendant la durée de votre Immobilisation au Domicile.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

4.1.3.19. Aide-ménagère

Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère **jusqu'à concurrence de 15 heures de travail**, réparties dans les 10 jours qui suivent le début de votre Immobilisation au Domicile (minimum de 2 heures à la fois). A défaut de la présentation des justificatifs Nous nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

4.1.3.20. Trajet école

Nous organisons et prenons en charge l'accompagnement de vos enfants bénéficiaires pour 10 trajets allers et retours par jour ouvrable, entre votre Domicile et l'établissement scolaire.

Les conditions de prise en charge des enfants nécessitent la présence d'un adulte responsable au Domicile et qu'une autorisation des parents soit donnée à l'établissement en faveur de la personne missionnée.

4.1.3.21. Répétiteur scolaire

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrables consécutifs, hors vacances scolaires, à la suite d'une Immobilisation à Domicile d'un enfant bénéficiaire, Nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique **jusqu'à concurrence de 15 heures par semaine et cette prise en charge ne pourra excéder 4 semaines et 60 heures maximum.**

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 1er jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant bénéficiaire au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie.

Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs le contenu du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant bénéficiaire.

4.1.3.22. Garde des enfants bénéficiaires malades dès le 1^{er} jour d'Immobilisation en cas d'Immobilisation au Domicile supérieure à 48 heures

Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans à votre Domicile :

La présence d'une personne qualifiée pendant 40 heures dans les 10 jours maximum suivant le début de l'arrêt.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service "Garde d'Enfants Malades " fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant (pour les enfants malades) que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant.

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

Vous devrez communiquer à la personne intervenant sur place, et à Nous même, les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, afin que les services d'assistance ou l'intervenant puissent le contacter si l'état de l'enfant l'exigeait : Vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

La garantie "Garde d'Enfants Malades" ne s'applique pas dans les cas suivants :

- maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.

- dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

Remarque : le service "Garde d'Enfants Malades" n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

Prestation non cumulable avec la prestation 4.1.4.9. « Transport Aller/Retour ».

4.1.3.23. Transport Aller / Retour

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, afin qu'elle se rende auprès de vos enfants bénéficiaires malades de moins de 16 ans et les garde à votre Domicile.

Prestation non cumulable avec la prestation 4.1.4.8 « Garde des enfants bénéficiaires malades dès le 1er jour d'Immobilisation en cas d'Immobilisation au Domicile supérieure à 48 heures.

4.1.3.24. Recherche de personnel paramédical

Nous Vous proposons les coordonnées de plusieurs intervenants proches de votre Domicile. Le choix de l'intervenant et la décision finale Vous appartiennent.

Les frais de consultations et de déplacements sont à votre charge.

En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours locaux d'urgence.

4.1.3.25. Recherche des coordonnées d'un(e) infirmier/ière

A la suite d'une Immobilisation au Domicile et hors cas d'urgence, si des soins médicaux Vous ont été prescrits par un médecin, Nous pouvons Vous venir en aide 24 h/24, 7 j/7, sur simple appel téléphonique.

Nous recherchons et Vous communiquons les coordonnées d'un (d'une) ou de plusieurs infirmier/ière (s) proche de votre Domicile, afin qu'il/elle se rende auprès de Vous.

Le choix du praticien Vous appartient, et ses honoraires ainsi que ses frais de déplacement sont à votre charge.

4.1.3.26. Informations médicales

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

4.1.3.27. Renseignements et Informations à caractère documentaire

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

4.1.3.28. « Liberty way » ou course de taxi

Sur simple appel, Nous Vous envoyons un taxi pour Vous ramener à votre Domicile. Cette prestation est **limitée à 50 € TTC et ne peut être accordée qu'une seule fois par an.**

4.1.3.29. Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

4.1.3.30. Envoi de prestataires de services à la personne

Si Vous souhaitez faire réaliser des travaux d'entretien ou de réparation dans votre habitation ou faire appel à du personnel de la vie quotidienne (coiffeur à domicile, aide-ménagère...), Nous Vous mettons en relation avec des professionnels du secteur concerné.

Le coût de l'intervention (déplacement, pièces, main-d'œuvre, travaux) reste à votre charge.

4.3 PRESTATIONS EN CAS D'ITT OU D'IPT - Applicables uniquement aux TNS

4.3.1 Solution de mobilité (TAXI ou VSL)

A la suite d'une reprise partielle de travail dans le cadre d'une ITT ou IPT, pour vous accompagner et, afin d'assurer la continuité de votre activité, Nous organisons et prenons en charge dans un rayon de 50 kilomètres de votre Domicile 2 allers-retours par taxi ou VSL dans les 3 semaines suivant le début du constat de l'ITT ou de l'IPT.

4.3.2 Aide au retour à l'emploi

A la suite d'une perte d'emploi subie par le Bénéficiaire, Nous vous assistons dans vos démarches de retour à d'emploi.

La prestation comprend 3 étapes qui s'organisent en 7 entretiens à distance répartis sur 6 mois.

L'étape 1 a pour objet de réaliser votre bilan d'évaluation et votre diagnostic professionnel au regard de votre parcours, de vos aptitudes, de votre situation/ Pole Emploi et de vos aspirations. Elle se décline en 1 entretien à distance et s'appuie sur une série de questionnaires qui vous sont remis sur votre espace dédié.

L'étape 2 permet d'élaborer un ou projets professionnels. Elle est constituée de 2 rendez-vous téléphoniques.

L'élaboration du projet se concrétisera par des offres ciblées qui vous permettront de renforcer votre position sur le marché de l'emploi.

L'étape 3 porte sur la mise en œuvre du projet professionnel retenu. Elle est programmée jusqu'au terme de la prestation sous la forme de 4 entretiens téléphoniques fixés avec vous.

4.3.3 Conseil Social

Notre service accompagnement social a pour vocation d'apporter, par téléphone, une assistance technique aux personnes qui rencontrent des difficultés d'ordre familial, professionnel, administratif ou budgétaire.

Vous pouvez contacter par téléphone nos assistantes sociales qui se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 pour :

- écouter,
- analyser la demande,
- informer, orienter,
- conseiller, faciliter les démarches administratives,
- aider à la résolution des difficultés exposées.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais.

Selon les cas, Nous Vous orienterons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de Vous répondre.

La consultation se limite à 5 entretiens maximum.

4.3.4 Envoi de prestataires de services à la personne

Si Vous souhaitez faire réaliser des travaux d'entretien ou de réparation dans votre habitation ou faire appel à du personnel de la vie quotidienne (coiffeur à domicile, aide-ménagère...), Nous Vous mettons en relation avec des professionnels du secteur concerné.

Le coût de l'intervention (déplacement, pièces, main-d'œuvre, travaux) reste à votre charge.

4.4 EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE EN FRANCE OU A L'ETRANGER

4.4.1 Accompagnement chez un proche

Lorsque Vous vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à votre Domicile, vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires ainsi que celui d'un accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.3.2. « Transport Aller/Retour » et 4.3.3. « Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires ».

4.4.2 Transport Aller / Retour

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires à votre Domicile.

Dans le cas où cette personne ne peut être hébergée à votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge ses frais d'hôtel **pendant 8 nuits jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit maximum.**

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.3.1.« Accompagnement chez un proche » et 4.3.3.« Garde des enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires».

4.4.3 Garde des enfants et des ascendants à charge

Dans le cas où l'acheminement d'un proche ou chez un proche serait impossible alors, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder à votre Domicile vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires:

La présence d'une personne qualifiée pendant 40 heures maximum réparties dans les 5 jours suivant la date du décès pour les enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et, pour les ascendants bénéficiaires, pendant 40 heures réparties dans les 15 jours suivant la date du décès.

La personne que Nous enverrons à votre Domicile prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée.

Conditions médicales et administratives :

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat de décès (ou une photocopie).

La garantie de Garde ne s'applique pas dans les cas suivants :

- **maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.**
- **dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.**

Remarque : le service de Garde n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations 4.3.1.« Accompagnement d'un proche » et 4.3.2.« Transport aller/retour » .

4.4.4 Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)

Si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de vos animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement) à raison de 2 maximum, Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié à moins de 50 km de votre Domicile.

Nous prenons en charge le transport de vos animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde **jusqu'à concurrence de 229 € TTC maximum.**

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

4.4.5 Trajet école

Nous organisons et prenons en charge l'accompagnement de vos enfants bénéficiaires pour 5 trajets allers et retours par jour ouvrable, entre votre Domicile et l'établissement scolaire.

Les conditions de prise en charge des enfants bénéficiaires nécessitent la présence d'un adulte responsable au Domicile et qu'une autorisation des parents soit donnée à l'établissement en faveur de la personne missionnée.

4.4.6 Transport de corps en cas de décès d'un Bénéficiaire (France et Etranger)

En cas de décès d'un Bénéficiaire durant son déplacement à plus de 50 kilomètres du Domicile.

Nous organisons et prenons en charge le transport du défunt Bénéficiaire jusqu'au lieu des obsèques en France.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements **spécifiques au transport exclusivement.**

4.4.7 Frais de cercueil en cas de décès d'un Bénéficiaire

En cas de décès d'un Bénéficiaire durant son déplacement à plus de 50 kilomètres du Domicile, Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, **jusqu'à un maximum de 800 € TTC. Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.**

4.4.8 Renseignements et Informations à caractère documentaire

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

4.4.9 Conseil Social

Notre service accompagnement social a pour vocation d'apporter, par téléphone, une assistance technique aux personnes qui rencontrent des difficultés d'ordre familial, professionnel, administratif ou budgétaire.

Vous pouvez contacter par téléphone nos assistantes sociales qui se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 pour :

- écouter,
- analyser la demande,
- informer, orienter,
- conseiller, faciliter les démarches administratives,
- aider à la résolution des difficultés exposées.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais.

Selon les cas, Nous Vous orienterons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de Vous répondre.

La consultation se limite à 5 entretiens maximum.

4.4.10 Soutien psychologique

Nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j/7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettra de Vous confier et de clarifier la situation à laquelle Vous êtes confronté à la suite de cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques par an En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez Vous, un psychologue diplômé d'état choisi par Vous parmi 3 noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués. Nous assurons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien Vous appartient et les frais de cette 1ère consultation sont à notre charge.

4.4.11 Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

4.4.12 Envoi de prestataires de services à la personne

Si Vous souhaitez faire réaliser des travaux d'entretien ou de réparation dans votre habitation ou faire appel à du personnel de la vie quotidienne (coiffeur à domicile, aide-ménagère...), Nous Vous mettons en relation avec des professionnels du secteur concerné.

Le coût de l'intervention (déplacement, pièces, main-d'œuvre, travaux) reste à votre charge.

4.5 EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 48 HEURES DE L'ASSISTANT(E) MATERNEL(LE) DES ENFANTS BENEFICIAIRES

4.5.1 Garde des enfants Bénéficiaires

Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans à votre Domicile la présence d'une personne qualifiée pendant 40 heures maximum réparties dans les 5 jours suivant le début de l'Immobilisation de l'Assistant(e) maternel (le) à son domicile.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant bénéficiaire de moins de 16 ans prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service "Garde d'Enfants " fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux dépassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous devrez justifier votre demande soit par un certificat médical indiquant l'immobilisation de plus de 48H de l'Assistant (te) Maternel (le) des Enfants Bénéficiaires soit par un bulletin d'hospitalisation.

La garantie "Garde d'Enfants" ne s'applique pas dans les cas suivants :

- **maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.**
- **dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.**

Remarque : le service "Garde d'Enfants" n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

4.5.2 Trajet école

Nous organisons et prenons en charge l'accompagnement de vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans pour un trajet de 10 allers et retours « jour ouvrable », entre votre Domicile et l'établissement scolaire.

Les conditions de prise en charge des enfants nécessitent la présence d'un adulte responsable au Domicile et qu'une autorisation des parents soit donnée à l'établissement en faveur de la personne missionnée.

4.5.3 Envoi de prestataires de services à la personne

Si Vous souhaitez faire réaliser des travaux d'entretien ou de réparation dans votre habitation ou faire appel à du personnel de la vie quotidienne (coiffeur à domicile, aide-ménagère...), Nous Vous mettons en relation avec des professionnels du secteur concerné.

Le coût de l'intervention (déplacement, pièces, main-d'œuvre, travaux) reste à votre charge.

4.6 MATERNITE

4.6.1.1 Transport Aller / Retour

Pendant votre séjour à la maternité, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans et/ou de vos ascendants bénéficiaires à votre Domicile.

Dans le cas où cette personne ne peut être hébergée à votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge ses frais d'hôtel **pendant 8 nuits jusqu'à concurrence de 60 € TTC par nuit maximum.**

Prestation non cumulable avec la prestation 4.5.1.2. « Aide familiale »

4.6.1.2 Aide familiale

Nous prenons en charge la présence d'une aide familiale pendant 15 heures maximum pour assurer la garde des enfants bénéficiaires et les travaux ménagers. La personne que Nous enverrons à votre Domicile prendra et quittera ses fonctions en présence de l'autre parent.

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 h 00 et 19 h 00, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Toutefois, Nous nous réservons un délai de 12 heures, comptées à l'intérieur des heures d'ouverture du service d'assistance à domicile, entre 8 h 00 et 19 h 00, du lundi au samedi, afin de rechercher et acheminer le prestataire.

Prestation non cumulable avec la prestation 4.5.1.1. « Transport aller/retour ».

4.6.1.3 Trajet école

Nous organisons et prenons en charge l'accompagnement de vos enfants bénéficiaires de moins de 16 ans pour un trajet de 10 allers et retours « jour ouvrable », entre votre Domicile et l'établissement scolaire.

Les conditions de prise en charge des enfants nécessitent la présence d'un adulte responsable au Domicile et qu'une autorisation des parents soit donnée à l'établissement en faveur de la personne missionnée.

4.6.1.4 Renseignements et Informations en puériculture

Sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 19 h 00, hors jours fériés, Nous Vous communiquons, les renseignements qui Vous sont nécessaires dans les domaines suivants :

- dans le domaine de la santé, et des soins du nouveau-né, notamment alimentation, allaitement, sommeil, hygiène, évolution et développement du bébé, vaccinations.

- dans le domaine des modes de garde : inscription en crèche, établissements et services d'accueil des jeunes enfants, garde à domicile (employés au domicile, assistantes maternelles, aides financières et avantages fiscaux des modes de garde, Protection Maternelle et Infantile).

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

4.6.2 Recherche de personnel paramédical

Nous Vous proposons les coordonnées de plusieurs praticiens proches de votre Domicile. Le choix du praticien et la décision finale Vous appartient.

Les frais de consultations et de déplacements sont à votre charge.

En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours locaux d'urgence.

4.6.3 Informations médicales

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

4.6.4 Renseignements et Informations à caractère documentaire

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

4.6.5 Soutien psychologique

Nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j /7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettra de Vous confier et de clarifier la situation à laquelle Vous êtes confronté à la suite de cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques par an En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez Vous, un psychologue diplômé d'état choisi par Vous parmi 3 noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués. Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien Vous appartient et les frais de cette 1ère consultation sont à notre charge.

4.6.6 Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

4.6.7 Envoi de prestataires de services à la personne

Si Vous souhaitez faire réaliser des travaux d'entretien ou de réparation dans votre habitation ou faire appel à du personnel de la vie quotidienne (coiffeur à domicile, aide-ménagère...), Nous Vous mettons en relation avec des professionnels du secteur concerné.

Le coût de l'intervention (déplacement, pièces, main-d'œuvre, travaux) reste à votre charge.

4.6.8 Mise à disposition d'un véhicule médical

Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour Vous conduire au centre de soins ou d'examen de votre choix. Les frais afférents à ce transport jusqu'au centre de soins ou d'examen restent à votre charge.

En cas d'urgence, Vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, pompiers,...) auxquels Nous ne pouvons nous substituer.

5. Dispositions générales

5.1. Exclusions

5.1.1. Exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque Vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si Vous utilisez votre propre véhicule.
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.

5.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 5.1.1, sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques

ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où Vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,

- les Maladies et/ou Blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état, sauf dans le cas où elles sont expressément garanties,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les hospitalisations prévues et leurs conséquences, sauf dans le cas où elles sont expressément garanties,
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,

5.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs nécessaires à votre transport,
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation applicable,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention),

5.3. Circonstances exceptionnelles

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

* Vous vivez, nous veillons

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « transport/rapatriement ») au regard de la santé du Bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.

5.4. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses garanties d'assurance prestations d'assistance, Assistance Santé ENTREPRENEURS & GO est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

5.5. Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'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. »

5.6. Fausses déclarations :

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues article L.113-8 du Code des assurances).

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des assurances).

5.7. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout

droit aux prestations, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

5.8. Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

5.9. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser à :

**Europ Assistance
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers Cedex.**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

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

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

5.10. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75436 Paris CEDEX 09.

5.11. Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROPE ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROPE ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel Vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROPE ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROPE ASSISTANCE FRANCE.

EUROPE ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Vous êtes également informé que vos données personnelles peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

EUROPE ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, EUROPE ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations Vous concernant en écrivant à :

Europ Assistance France
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations Vous concernant est réalisé en dehors de l'Union Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, Vous êtes informés que les conversations téléphoniques que Vous échangerez avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Vous pourrez vous y opposer en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.

Conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier auprès de l'organisme OPPOSETEL, à l'adresse suivante : Société Opposetel -Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.