



CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE N°0803829

ASSISTANCE AIDANT FAMILIAL

À QUOI CORRESPOND LE CONTRAT D'ASSISTANCE « ASSISTANCE AIDANT FAMILIAL » ?

Le Contrat ASSISTANCE AIDANT FAMILIAL est un Contrat d'assurance collectif à adhésion facultative couvrant le risque Assistance (branche 18 mentionnée à l'article R321-1 du code des assurances) et régi par le Code des assurances français.

QUI SONT LES ACTEURS/INTERVENANTS DE CE CONTRAT ?

Le Contrat ASSISTANCE AIDANT FAMILIAL est assuré par **INTER PARTNER Assistance**, société anonyme de droit belge au capital de 31 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055, dont le siège social est situé 166 Avenue Louise – 1050 Ixelles – Bruxelles Capitale – Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon. INTER PARTNER Assistance intervient, dans le cadre de ce contrat, sous la marque **AXA PARTNERS**.

Il est souscrit par l'association **ENTOURER LES AIDANTS PAR UN SOUTIEN EFFECTIF EN EUROPE**, soit **EASE EUROPE**, Association à but non lucratif régie par la loi du 1er juillet 1901, ayant son siège social 34 boulevard Victor Hugo – 92200 Neuilly-sur-Seine et par l'intermédiaire du Courtier distributeur **JESUISBIENASSURÉ, SAS** au capital de 5.000 €, courtier d'assurance immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro Orias n°17 003 720 (www.orias.fr), immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 829 608 595, et dont le siège social est situé 34 boulevard Victor Hugo, 92200 Neuilly-sur-Seine ou de son réseau de distributeurs dûment habilités.

La gestion du Contrat est confiée à la société **ATM Assurances**, Société à Responsabilité Limitée au capital de 200 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'AIX EN PROVENCE sous le n° 441 989 795, ayant son siège social Avenue Adam Puskaric, 13 590 Meyreuil. Son centre de gestion est situé 49, Avenue de Grésillé, CS 70440, 49004 ANGERS CEDEX 01. ATM Assurances est un courtier d'assurance immatriculé au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro Orias n° 07 026 312 (www.orias.fr). ATM ASSURANCES est ci-après dénommé le « Courtier Gestionnaire ».

JESUISBIENASSURÉ, la succursale française d'INTER PARTNER ASSISTANCE et ATM Assurances sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 9.

DE QUOI EST COMPOSÉ CE CONTRAT ?

Le Contrat ASSISTANCE AIDANT FAMILIAL est composé :

- des présentes Conditions Générales qui détaillent les garanties, leurs conditions de mise en œuvre et leurs limites, ainsi que le fonctionnement du Contrat.
- du certificat d'adhésion, qui personnalise le Contrat avec les informations personnelles que l'Adhérent a communiquées au moment de son adhésion et des éventuelles modifications apportées en cours de contrat.

QUEL EST L'OBJET DE CE CONTRAT ?

Le Contrat ASSISTANCE AIDANT FAMILIAL a pour objet d'apporter une aide rapide à l'Aidant, dans le cas où ce dernier fait l'objet d'une Hospitalisation imprévue ou d'une Immobilisation imprévue au Domicile, aide visant à porter assistance à son Aidé.

QUI L'AIDANT OU L'AIDÉ DOIVENT-ILS CONTACTER EN CAS DE SINISTRE ?

Pour bénéficier des garanties de ce Contrat, l'Aidant ou l'Aidé **doivent contacter immédiatement AXA PARTNERS au 01 55 92 19 24**, 24 heures sur 24 et 7 jours du 7, avant de prendre l'initiative d'avancer des frais ou d'organiser un remplacement de l'Aidant. **L'organisation de moyens sans l'accord préalable d'AXA PARTNERS ne peut donner lieu à aucun remboursement.**

Article 1. DÉFINITIONS

Pour une meilleure compréhension, les mots ou expressions commençant par une majuscule ont la signification qui suit, dans les présentes Conditions Générales :

- « **Aidant** » ou « **Adhérent** » ou « **Assuré** » : la personne physique âgée d'au moins 18 ans et de 85 ans révolus maximum à la date d'adhésion et couverte jusqu'à 90 ans révolus, dont le Domicile est situé en France, qui adhère à l'Association Ease Europe et s'engage à acquitter les cotisations émises aux périodes définies. **L'Aidant doit résider ou travailler à une distance maximale de 50 km du Domicile de l'Aidé.**
- « **Aidé** » ou « **Bénéficiaire** » : personne physique qui est préalablement désignée par l'Aidant dans le certificat d'adhésion au moment de son adhésion et qui reçoit de manière fréquente pendant une période déterminée une aide de la part de l'Aidant.
- « **Aide-ménagère** » : intervenant qui réalise les tâches ménagères au Domicile de l'Aidé.
- « **Animaux domestiques** » : les chiens et/ou chats de compagnie uniquement (**maximum 2 animaux**) appartenant à l'Aidé, vivant habituellement avec lui à son Domicile et dont le carnet de vaccination est

à jour conformément à la réglementation en vigueur. **Les chiens d'attaque ou les chiens présentant un danger grave et immédiat au sens des articles L.211-11 et suivants du Code Rural et de la Pêche sont exclus.**

- « **Année d'assurance** » : période de 12 mois comprise entre deux échéances du Contrat. Les dates d'échéance sont les dates anniversaires de la date d'adhésion telle qu'elle est définie à l'article 9.2.
- « **Assisteur** » ou « **Assureur** » : INTER PARTNER Assistance, également désigné sous le nom AXA PARTNERS.
- « **Atteinte corporelle** » : Accident corporel ou Maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie de l'Aidant ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de son état de santé si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués immédiatement.
- Par Accident corporel, on entend toute atteinte corporelle provenant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Aidant.
- Par Maladie, on entend toute altération de la santé de l'Aidant constatée par une Autorité médicale.
- « **Autorité médicale** » : désigne toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où l'Aidant se trouve.

- « **Auxiliaire de vie** » : intervenant qui assiste l'Aidé dans les actes de sa vie quotidienne.
- « **Contrat** » : désigne le présent contrat d'assurance.
- « **Délai de carence** » : période courant à compter de la date d'adhésion au cours de laquelle l'Aidant n'est pas garanti.
- « **Domicile** » : lieu de résidence principale et habituelle de l'Aidant ou de l'Aidé tel que déclaré par l'Adhérent ou lieu de résidence secondaire de l'Aidé ou de l'Aidant. Il est situé en France telle que définie ci-après.
- « **Evènement** » :
 - L'Accident corporel;
 - La Maladie.
- « **Force Majeure** » : évènement qui échappe au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui, de ce fait, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur
- « **France** » : désigne la France métropolitaine.
- « **Hospitalisation imprévue** » : séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures consécutives, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit par une Autorité médicale, pour recevoir un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une Atteinte corporelle. Le séjour est considéré comme imprévu lorsqu'il n'a pas été programmé plus de cinq (5) jours avant le début de l'Hospitalisation.
- « **Immobilisation imprévue au Domicile** » : désigne l'immobilisation au Domicile prescrite par une Autorité médicale à la suite d'une Atteinte corporelle et d'une durée supérieure à 24 heures (arrêt Maladie, certificat d'immobilisation émis par une Autorité médicale ou tout autre document demandé par l'Assisteur), dès lors qu'elle n'a pas été programmée plus de cinq (5) jours avant son début.
- « **Information Confidentielle** » : sauf dispositions expresses contraires dans le Contrat, toute information ou donnée de nature financière, technique ou commerciale, soit identifiée comme étant confidentielle, soit à caractère manifestement sensible, soit dont la connaissance peut conférer un avantage à l'autre Partie, divulguée par une des Parties à l'autre, à l'occasion de l'exécution du Contrat, ou encore toute information concernant les Assurés. Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations pour lesquelles la Partie destinataire peut apporter la preuve qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci mais dans ce cas en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ; ou qu'elles sont déjà connues ou en possession de celle-ci, cette connaissance préalable pouvant être démontrée par l'existence de documents appropriés dans ses dossiers ; ou qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation du Contrat ; ou qu'elles ont été publiées par un tiers sans contrevenir aux dispositions du Contrat ; ou qu'elles sont le résultat de développements internes entrepris de bonne foi par des membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces Informations Confidentielles ; ou que la divulgation a été autorisée par écrit par l'autre Partie.
- « **Membre de la famille** » : désigne les ascendants, descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée à l'Aidant par un Pacs, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs de l'Aidant domiciliés en France.
- « **Proche** » : désigne toute personne physique nommément désignée par l'Aidant ou l'un de ses ayants droit et domiciliée en France.
- « **Sinistre** » :
 - Hospitalisation imprévue consécutive à une Atteinte corporelle,
 - Immobilisation imprévue au Domicile consécutive à une Atteinte corporelle

Article 2. QUE DOIT FAIRE L'AIDANT OU L'AIDÉ EN CAS DE SINISTRE ?

En cas d'Evènement nécessitant l'intervention d'AXA PARTNERS, la demande doit être adressée directement :

- par téléphone au (33) 01 55 92 19 24 (numéro non surtaxé ; le coût de l'appel est à la charge de l'Aidant ou de l'Aidé qui sollicite l'assistance) ;
- par télécopie au 01 55 92 40 40.

L'organisation par l'Aidant ou par son entourage de tout ou partie des garanties prévues au Contrat sans l'accord préalable d'AXA PARTNERS, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à un remboursement.

Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA PARTNERS sont prises en charge ou remboursées, sous réserve d'envoyer les justificatifs originaux et le numéro de dossier correspondant. AXA PARTNERS intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

AXA PARTNERS fera son nécessaire pour mettre en œuvre les prestations garanties telles que prévues ci-après 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Article 3. OU L'AIDÉ PEUT-IL BÉNÉFICIER DES GARANTIES ?

Les prestations garanties sont délivrées en France.

Article 4. GARANTIES

En cas d'Hospitalisation imprévue ou en cas d'Immobilisation imprévue à domicile de l'Aidant, l'Aidant ou l'Aidé peuvent choisir parmi les prestations détaillées ci-dessous en fonction des besoins de l'Aidé. Les prestations sont accessibles à compter du 1er jour d'Hospitalisation ou d'Immobilisation imprévues et pourront être délivrées pendant **quatorze (14) jours maximum par sinistre**, soit pendant l'Hospitalisation imprévue soit pendant l'Immobilisation imprévue au Domicile. Sauf clause contraire, la demande de mise en œuvre de ces garanties doit être faite dans les huit (8) jours qui suivent la date de survenance de l'Evènement garanti.

4.1 Présence d'une aide à domicile

A la demande de l'Aidant, l'Assisteur recherche **sous 24 heures maximum** et prend en charge les services d'une aide-ménagère ou d'une auxiliaire de vie à domicile **dans les limites d'heures mentionnées ci-après en fonction de la formule choisie :**

Formule	Plafond
SILVER	2 h maximum par jour
GOLD	4 h maximum par jour
PLATINUM	6 h maximum par jour

AXA PARTNERS organise et prend en charge les services d'une aide-ménagère ou d'auxiliaire de vie au Domicile de l'Aidé afin de l'assister :

- **soit pendant la durée de l'Immobilisation imprévue au domicile de l'Aidant.**

- **soit pendant la durée de l'Hospitalisation imprévue de l'Aidant.**

Les services d'aide-ménagère ou d'auxiliaire de vie seront délivrés par tranches minimales de 2 heures.

L'Aidant doit formuler sa demande dans les huit (8) jours qui suivent la date de début de l'Hospitalisation imprévue ou de l'Immobilisation imprévue au Domicile.

Au-delà du plafond de prise en charge indiqué à l'article 4.6 et correspondant à la formule choisie par l'Aidant, l'Assisteur peut communiquer à l'Aidant les coordonnées du prestataire. **Le coût des prestations engagées au-delà du plafond sont à la charge de l'Aidant qui les règle directement au prestataire.**

4.2 Garde des Animaux domestiques

Si les Animaux domestiques de l'Aidé dont s'occupe habituellement l'Aidant ne peuvent bénéficier de leur garde habituelle en raison de l'Hospitalisation imprévue de l'Aidant ou de son Immobilisation imprévue à Domicile, l'Assisteur organise et prend en charge, le transfert et/ou la garde des Animaux domestiques, **dans un rayon de 50km du Domicile de l'Aidé :**

- **Soit l'acheminement des Animaux domestiques jusqu'à la pension la plus proche et la garde de ces Animaux domestiques ;**

- **Soit l'acheminement des Animaux domestiques au domicile d'un Proche.**

La prise en charge de cette prestation s'effectue dans la limite du plafond de prise en charge indiqué à l'article 4.6 **et correspondant à la formule choisie par l'Aidant.**

4.3 Présence d'un Proche

A la demande de l'Aidant, l'Assisteur organise la venue d'un Proche et prend en charge :

- un titre de transport aller - retour en avion classe économique ou en train 1ère classe d'un Membre de la famille ou d'un Proche ;
- un taxi de liaison depuis le domicile du Membre de la famille ou du Proche jusqu'à l'aéroport ou la gare la plus proche ;
- un taxi de liaison depuis l'aéroport ou la gare d'arrivée jusqu'au Domicile de l'Aidé.

Cette garantie est accordée sous réserve qu'aucun Membre de la famille ne se trouve dans un rayon de 50 km du Domicile de l'Aidé.

L'Assisteur organise, si nécessaire, son hébergement sur place et prend en charge ses frais d'hôtel à concurrence de **80 € par nuit (chambre et petit déjeuner uniquement).**

Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

La prise en charge d'un tel déplacement et de l'hébergement d'un Proche s'effectue dans la limite du plafond de prise en charge indiqué à l'article 4.6 **et correspondant à la formule choisie par l'Aidant.**

4.4 Livraison de médicaments et de matériel médical

Si, du fait de son Atteinte corporelle, l'Aidant est dans l'incapacité de se déplacer et si aucun Proche n'est disponible, l'Assisteur organise et prend en charge la recherche et l'acheminement des médicaments ou du matériel médical indispensables au traitement de l'Aidé sur présentation d'une prescription médicale (ordonnance) de moins de 3 mois.

En aucun cas, l'Assisteur n'est chargé d'une quelconque transmission de recommandation entre l'Aidé et le pharmacien. **Le coût des médicaments et les frais de location du matériel médical restent à la charge de l'Aidé.**

4.5 Transport aux rendez-vous médicaux

- Si le transport est prescrit médicalement et bénéficie d'une prise en charge par les régimes de prévoyance de l'Aidé, l'Assisteur organise le transport (taxi ou ambulance ou VSL) aller/retour de l'Aidé à un rendez-vous médical programmé.
- Si le transport n'est pas prescrit médicalement, l'Assisteur organise et prend en charge le transport (taxi ou ambulance ou VSL) aller/retour de l'Aidé à son rendez-vous médical programmé.

4.6 Plafonds de garantie

AXA PARTNERS intervient dans la limite de 4 Hospitalisations imprévues ou Immobilisations imprévues au Domicile par Année d'assurance.

En cas d'Evènements multiples au cours d'une même Année d'assurance, la prise en charge toutes prestations et tous Evènements confondus est limitée à 2 fois le plafond global par Evènement.

En fonction de la formule de garantie souscrite, la prise en charge d'AXA PARTNERS s'effectue dans les limites exposées ci-dessous. Les limites mentionnées ci-dessous ne constituent pas des montants forfaitaires garantis et sont entendues comme des plafonds pour le cumul du coût de l'ensemble des prestations garanties utilisées dans la liste ci-avant (4.1 à 4.5) pour un Evènement :

Formule	Plafond global par événement	Plafond global annuel en cas d'événements multiples
SILVER	700 € (y compris aide à domicile)	1 400 € (y compris aide à domicile)
GOLD	1 400 € (y compris aide à domicile)	2 800 € (y compris aide à domicile)
PLATINUM	2 100 € (y compris aide à domicile)	4 200 € (y compris aide à domicile)

Article 5. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Sont exclues et ne pourront donner lieu à intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, les Hospitalisations imprévues et Immobilisations imprévues au Domicile résultant :

- d'Accidents ou Maladies intervenus dans les six (6) mois précédant la prise d'effet de la garantie ;
- du fait intentionnel ou dolosif de la part de l'Aidant ;
- d'interruptions volontaires de grossesse ;
- de convalescences, d'affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés à la date d'adhésion ;
- de tentatives de suicide ;
- de cures quel qu'en soit le type (rajeunissement, amaigrissement, à but esthétique), ou de séjours de rééducation ;
- de l'usage abusif d'alcool, de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs.

Article 6. LIMITES DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité d'AXA PARTNERS ne pourra être engagée en cas de dommages à caractère professionnel ou commercial subi par l'Adhèrent à la suite d'un incident ayant nécessité la mise en jeu des garanties du présent Contrat.

Enfin, la responsabilité d'AXA PARTNERS ne pourra être engagée en cas de retards ou empêchements dans l'exécution des garanties du présent Contrat, causés notamment par une grève, une émeute, un mouvement populaire, des représailles, une restriction de la libre circulation des biens et des personnes, de sabotage, de terrorisme, de guerre civile ou étrangère, de cataclysmes naturels ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure.

Article 7. FAUSSE DÉCLARATION

7.1 Fausse déclaration des éléments constitutifs du risque

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhèrent l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnité ou nullité du Contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

7.2 Fausse déclaration des éléments constitutifs du sinistre

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus de l'Adhèrent l'expose, en cas de mauvaise foi, à la sanction suivante : la nullité du Contrat, les primes payées demeurent acquises à AXA PARTNERS.

Article 8. COTISATION

8.1 Débiteur de la cotisation

L'Adhèrent, tel que défini dans le certificat d'adhésion, s'engage à payer la cotisation d'assurance afférente aux garanties du présent Contrat.

8.2 Paiement de la cotisation

La cotisation d'assurance dont le montant est précisé dans le certificat d'adhésion, est réglée par prélèvement automatique effectué par ATM Assurances pour le compte d'AXA PARTNERS, sur le compte bancaire désigné à cet effet par l'Adhèrent et ce, à compter de l'expiration du délai de renonciation de 30 jours calendaires tel que défini à l'article 9.4.

8.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, ATM Assurances enverra une mise en demeure à l'Adhèrent par lettre recommandée. Si dans les 30 jours qui suivent son envoi, la(les) cotisation(s) ou la(les) fraction(s) de cotisation(s) due(s) n'est toujours pas payée, les garanties seront suspendues et si la cotisation n'est toujours pas réglée dans les 10 jours qui suivent la date de suspension des garanties, le Contrat sera résilié. En cas de non-paiement d'une échéance mensuelle, le solde de la cotisation annuelle restant dû est exigible de plein droit.

8.4 Modification de la cotisation

L'Assureur se réserve le droit de modifier le montant de la cotisation à l'échéance de l'adhésion. L'Adhèrent en sera informé au plus tard 2 mois avant l'échéance de son adhésion. L'Adhèrent peut refuser cette modification et résilier son adhésion au Contrat en adressant une lettre simple au Gestionnaire à l'adresse suivante : Assistance Aidant Familial – Centre de gestion ATM Assurances - CS 70440 - 49004 ANGERS Cedex 01. .

Dans le cas où l'Adhèrent modifie son niveau de garantie en changeant de Formule, la nouvelle cotisation appliquée est fonction de l'âge de l'Adhèrent à la date d'adhésion au contrat.

8.5 Prime en cas de souscription pour une deuxième personne aidée

Dans le cas où l'Adhèrent adhère pour un deuxième Aidé, la cotisation correspondant à cette nouvelle adhésion est calculée en fonction de l'âge de l'Aidant lors de cette nouvelle adhésion et elle bénéficie d'une réduction de 20%.

Article 9. VIE DU CONTRAT

Toute correspondance, demande de renseignement ou demande relative à la vie du contrat doit être faite :

- par courrier, exclusivement adressé à : Assistance Aidant Familial – Centre de gestion ATM Assurances - CS 70440 - 49004 ANGERS Cedex 01.
- ou par téléphone en appelant le **09 70 72 99 33** (appel et service gratuits)

9.1 Durée du Contrat et tacite reconduction

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de la date d'adhésion définie ci-dessous et se renouvelle par tacite reconduction chaque année, sauf cessation dans l'un des cas prévus à l'article 9.9.

9.2 Date d'adhésion

En cas de demande de demande de souscription en face à face, la date d'adhésion correspond à la date de signature du bulletin d'adhésion.

En cas de demande de souscription par téléphone, la date d'adhésion correspond à la date du contact téléphonique au cours duquel l'Assuré a donné son consentement à la souscription au présent Contrat.

En cas de demande de souscription via le site internet, la date d'adhésion au Contrat est la date à de signature du bulletin d'adhésion, dûment complété et signé (signature manuscrite ou électronique). L'Assuré doit enregistrer sur un support durable la fiche d'information et de conseil, le Bulletin d'adhésion pour s'y référer en cas de besoin.

9.3 Date d'effet et durée des garanties

Les garanties prennent effet à compter de la Date d'adhésion telle que définie ci-dessus, sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation.

Toutefois, pour la Maladie, les garanties ne prennent effet qu'à l'expiration d'un délai de carence de 30 (trente) jours.

Les garanties cessent en même temps que la Cessation du Contrat par l'un des cas prévus à l'article 9.9.

9.4 Facultés de renonciation

L'Adhèrent dispose d'un délai de 30 jours calendaires révolus pour renoncer à son adhésion à compter de la date indiquée dans le certificat d'adhésion. Ce délai inclut le délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus de l'article L.112-2-1 du Code des assurances. Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à : Assistance Aidant Familial – Centre de gestion ATM Assurances - CS 70440 - 49004 ANGERS Cedex 01. L'Adhèrent peut utiliser le modèle de formulaire de renonciation, ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de renonciation soit respecté, il suffit que l'Adhérent transmette sa volonté avant l'expiration du délai de renonciation.

Toutefois, dès lors que l'Adhérent a déclaré un sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation de sa part, ATM Assurances remboursera, pour le compte d'AXA Partners, à l'Adhérent toutes les primes reçues de sa part sans délai excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où ATM Assurances est informé de sa décision de renonciation. ATM Assurances procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Exemple de FORMULAIRE DE RENONCIATION

« A l'attention du service Assistance Aidant Familial :

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au contrat Assistance Aidant Familial, dont le numéro d'adhésion est le XXXXX

Nom de l'Assuré

Prénom de l'Assuré

Date

Signature de l'Assuré »

9.5 Accord préalable

L'organisation par l'Assuré ou par son entourage de tout ou partie des garanties d'assistance prévues à la présente convention **sans l'accord préalable de l'Assisteur, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.**

9.6 Déchéance des garanties

Le non-respect par l'Assuré de ses obligations envers l'Assisteur en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

9.7 Sanctions

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou connus du Souscripteur et/ou de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire :

- en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part du Souscripteur et/ou de l'assuré, le contrat est nul quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'Assisteur, alors même que le risque omis ou dénaturé par le Souscripteur et/ou l'assuré a été sans influence sur le sinistre. Les primes payées demeurent alors acquises à l'Assisteur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.
- en cas d'omission ou de déclaration inexacte non intentionnelle de la part du Souscripteur et/ou de l'assuré, l'Assisteur a le droit de :
 - Si l'omission ou la déclaration erronée est constatée avant tout sinistre, soit maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par le Souscripteur, soit résilier le contrat dix jours après notification adressée au Souscripteur par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où le contrat ne court plus.
 - Si l'omission ou la déclaration erronée n'est constatée qu'après un sinistre, réduire l'indemnité en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

9.8 Modifications du Contrat

L'Adhérent doit informer ATM Assurances à l'adresse indiquée à l'article 9.4 ci-avant, de tout changement de nom et/ou des informations personnelles de l'Adhérent et/ou de coordonnées du compte bancaire sur lequel la prime est prélevée.

9.9 Cessation du Contrat

Le Contrat prend fin dans les cas suivants :

Motif de la résiliation	Qui peut résilier?	Date d'effet de la résiliation	Dans quelles conditions
Renonciation	L'Adhérent	Date d'adhésion	Renonciation par l'assuré dans les 30 jours suivant la date de l'adhésion
Opposition à la reconduction tacite du contrat	L'Adhérent ou l'Assureur	A échéance annuelle du contrat	Délais de préavis de 2 mois avant la date de l'échéance annuelle
Majoration de la cotisation	L'Adhérent	30 jours à réception de la demande	Dans les 30 jours suivants la date à laquelle l'Adhérent en a eu connaissance

Motif de la résiliation	Qui peut résilier?	Date d'effet de la résiliation	Dans quelles conditions
Décision de l'Assureur consécutive à un sinistre	L'Assureur	Délai d'un (1) mois à compter de la notification faite à l'Adhérent	Après un sinistre
Atteinte de la limite d'âge (90ans) par l'Adhérent	L'Assureur	A l'échéance annuelle suivant l'anniversaire des 90 ans	
Cotisation impayée (Article L113-3 du Code des Assurances)	L'Assureur	40 jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure	A défaut de paiement d'une cotisation dans les 10 jours suivant son échéance, l'Assureur ou le Gestionnaire peut envoyer à l'Adhérent une mise en demeure de payer. En cas de résiliation pour non-paiement, les primes demeureront acquises à l'Assureur qui pourra en poursuivre le recouvrement.
Décès de l'Adhérent ou de l'Aidé	Les ayants droits de l'Adhérent ou de l'Assureur	Au lendemain du décès	Envoi d'une lettre d'information au Gestionnaire avec copie de l'acte de décès
Placement de l'Aidé en établissement médicalisé (exemple : EPHAD)	L'Adhérent	A la date effective du placement en établissement médicalisé	Envoi d'une lettre d'information au Gestionnaire avec justificatif de placement
Dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances			

9.10 Prescription

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour deux (2) ans à compter de l'événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 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 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 visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'assureur ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La prescription est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la souscription ou par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation.

La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

9.11 Cumuls d'assurance

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'Article L.121-1 du Code des assurances.

9.12 Subrogation d'AXA PARTNERS dans les droits et actions de l'Assuré

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, AXA PARTNERS est subrogé, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à l'indemnisation d'AXA PARTNERS.

Article 10. DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Compétence judiciaire

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

10.2 Langue

La langue utilisée pendant la durée du présent Contrat est la langue française.

10.3 Protection des données personnelles

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant les Assurés sont collectées, utilisées et conservées par les soins de l'Assisteur pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent Contrat, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles telle que publiée sur son site internet. Ainsi, dans le cadre de ses activités, l'Assisteur pourra :

a. Utiliser les informations de l'Assuré ou de celles des personnes bénéficiant des garanties, afin de fournir les services décrits dans les présentes Conditions Générales. En utilisant les services de l'Assisteur, l'Assuré consent à ce que l'Assisteur utilise ses données à cette fin ;

b. Transmettre les données personnelles de l'Assuré et les données relatives à son Contrat, aux entités du Groupe AXA, aux prestataires de services de l'Assisteur, au personnel de l'Assisteur, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier de sinistre de l'Assuré, lui fournir les garanties qui lui sont dues au titre de son Contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet ;

c. Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques de l'Assuré dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus ;

d. Procéder à des études statistiques et actuarielles ainsi qu'à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter nos produits aux besoins du marché ;

e. Obtenir et conserver tout document photographique pertinent et approprié du bien de l'Assuré, afin de fournir les services proposés dans le cadre de son contrat d'assistance et valider sa demande ;

f. Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services de l'Assisteur et autres communications relatives au service clients.

g. Utiliser les données personnelles dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

L'Assisteur est soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, l'Assisteur met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la Loi en la matière.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'Assuré ne souhaite pas que ses données

soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

Délégué à la Protection des données

AXA PARTNERS

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

Pour toute utilisation des données personnelles de l'Assuré à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, l'Assisteur devra solliciter son consentement. L'Assuré peut revenir à tout moment sur son consentement.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, l'Assuré reconnaît que l'Assisteur peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à ce que l'Assisteur utilise les données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'Assuré fournit à l'Assisteur des informations sur des tiers, l'Assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité du site internet de l'Assisteur (voir ci-dessous).

L'Assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. Il dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité du site AXA Assistance – voir ci-dessous) et d'un droit de rectification s'il constate une erreur.

Si l'Assuré souhaite connaître les informations détenues par l'Assisteur à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données

AXA PARTNERS

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Email : dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com

L'intégralité de la politique de confidentialité de l'Assisteur est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

10.4 Réclamations et médiation

L'Assureur met à disposition de l'Adhérent un dispositif spécialement destiné à régler tout mécontentement relatif à l'adhésion au Contrat.

Réclamation relative à la gestion du contrat :

L'Adhérent peut s'adresser à :

- par courrier postal : Service Réclamations Assistance Aidant Familial - Centre de Gestion ATM - CS 70440 - 49 004 ANGERS CEDEX 01
- par courriel : servicequalite@atm-assur.com

A réception de la réclamation, ATM Service qualité apportera une réponse dans les meilleurs délais. En cas de réponse non satisfaisante à une réclamation de l'Adhérent, l'Aidant et l'Aidé peuvent s'adresser à **AXA PARTNERS France** aux coordonnées ci-dessous.

Réclamation relative à la mise en œuvre des garanties d'assistance :

En cas de réponse non satisfaisante à une réclamation de l'Adhérent, ou en cas de réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du Contrat, l'Aidant et l'Aidé peuvent s'adresser à :

AXA PARTNERS

Service Gestion Relation Clientèle

6, rue André Gide

92320 Châtillon

Ou sur le site internet à partir de la rubrique « contact » :

www.axa-assistance.fr/contact

AXA PARTNERS s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse est apportée dans ce délai.

Une réponse sera adressée dans un délai maximum de deux (2) mois, sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire.

Si le désaccord persiste, l'Aidant et l'Aidé peuvent faire appel au Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante, en écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Ou en complétant le formulaire de saisine directement sur le site internet : www.mediation-assurance.org.

Ce recours est gratuit. L'avis du Médiateur ne s'impose pas et laissera toute liberté au Bénéficiaire pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la Charte quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la réception du dossier complet.