

## Notice d'information contractuelle

# MILTIS ASSISTANCE

ASSISTANCE SANTÉ .....	2-4
ASSISTANCE EMPLOI .....	5
ASSISTANCE DÉCÈS .....	5
DISPOSITIONS DIVERSES .....	6-9

***“Nous mettons tous nos services  
d’assistance à votre disposition.***

***Et ce ne sont pas que des mots”.***

Le présent document constitue la notice d'information contractuelle prévue par l'article L.141-4 du code des assurances. Il reprend les dispositions de la convention d'assistance n° 50T passée entre la mutuelle Miltis et Fragonard Assurances. Les relations précontractuelles et contractuelles entre les parties sont régies par le droit français et notamment par le code des assurances. Les parties utiliseront la langue française pendant toute la durée de l'adhésion.

Il a été conclu entre :

- d'une part, la mutuelle Miltis soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité (SIREN n° 417 934 817), dont le siège social est 25, cours Albert Thomas - 69003 LYON,
- et d'autre part, Fragonard Assurances - 7 rue Dora Maar, 93400 SAINT-OUEN - Société Anonyme à Conseil d'administration au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS BOBIGNY - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des assurances. Fragonard Assurances est agréé pour les opérations de la branche 18 (article R. 321-1 du Code des assurances), ci-après désignée sous le nom MILTIS ASSISTANCE.

Cette convention est ouverte aux membres participants de la mutuelle Miltis bénéficiant de garanties santé.

## BÉNÉFICIAIRES

Les prestations sont accordées aux membres participants ayant souscrit l'une des garanties santé proposées par la mutuelle Miltis.

Bénéficient également de ces prestations d'assistance :

- leur conjoint ou concubin, ainsi que la personne ayant conclu un PACS avec le membre participant,
- leurs enfants fiscalement à charge,
- leurs ascendants directs, tous vivant habituellement sous le même toit et résidant en France métropolitaine, à la Réunion, à la Martinique, à la Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante).

## VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER

Sur simple appel, **MILTIS ASSISTANCE** communique aux membres participants et à ses ayants droit, les renseignements qui leur sont nécessaires.

- Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)
- Par téléphone au **01 42 99 82 78** (appel non surtaxé)
- Depuis l'étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du **+33 (1) 42 99 82 78**

## POURQUOI ET QUAND APPELER ?

**MILTIS ASSISTANCE** est à votre disposition 24 H/24, 365 jours par an.

Dans tous les cas, n'hésitez pas à appeler **MILTIS ASSISTANCE**, même si vous n'êtes pas certain que cela entre dans le cadre des prestations qui vous sont proposées.

## SANS OUBLIER

- de rappeler votre numéro de membre participant,
- de confirmer le numéro de téléphone où vous pouvez être joint,
- de préciser vos nom, prénom et adresse,
- pour le service "Garde d'enfant malade à domicile", de vous munir d'un certificat médical concernant la santé de l'enfant,
- pour le service "Ecole à domicile", de préciser les coordonnées de l'établissement scolaire fréquenté, et tous renseignements qui pourront être demandés sur la scolarité de l'enfant et son état de santé.

**Tous les renseignements médicaux transmis aux médecins de MILTIS ASSISTANCE sont strictement confidentiels.**

Lors de votre 1<sup>er</sup> appel, un numéro d'assistance vous sera communiqué : rappelez-le systématiquement lors de toutes vos relations ultérieures avec **MILTIS ASSISTANCE**.

Les frais que vous serez amenés à engager pour appeler **MILTIS ASSISTANCE** seront remboursés sur envoi des pièces justificatives originales dans les 30 (trente) jours qui suivent l'appel.

**"Une assistance dans la vie de tous les jours 24 H/24 - 365 jours par an".**

## ASSISTANCE SANTÉ

### EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE SUBITE AU DOMICILE

#### Première urgence, recherche d'un médecin

Outre les secours de première urgence (Pompiers, SAMU...) auxquels les bénéficiaires doivent faire appel en priorité, **MILTIS ASSISTANCE** peut vous apporter son aide ou ses conseils, dans :

- la recherche d'un médecin (uniquement en l'absence du médecin traitant),
- la recherche d'une place en milieu spécialisé (maison de retraite, de remise en forme, clinique, centre de thalasso, centre de rééducation...),

**En aucun cas la responsabilité de MILTIS ASSISTANCE ne saurait être engagée si aucun médecin n'était disponible.**

**En Martinique, Réunion, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante), l'organisation des prestations peuvent être délivrées dans la limite du réseau.**

**Le coût du transport est à la charge du Bénéficiaire. Remboursement dans les conditions habituelles (régime de base et complément par Miltis).**

#### Transport à l'hôpital

**MILTIS ASSISTANCE** organise votre transport en ambulance jusqu'à l'hôpital ou la clinique que vous aurez choisi, de même que votre retour à domicile. Le coût du transport n'est pas pris en charge par **MILTIS ASSISTANCE**, mais dans les conditions habituelles (régime de base et complément par Miltis).

#### Envoi de médicaments

**MILTIS ASSISTANCE** organise la livraison des médicaments, leur coût restant à votre charge (remboursement dans les conditions habituelles : régime de base et complément par Miltis).

**Cette prestation n'est possible que depuis la France métropolitaine.**

## EN CAS D'HOSPITALISATION

Si vous-même ou votre conjoint êtes hospitalisé **plus de 2 (deux) jours consécutifs**, **MILTIS ASSISTANCE** vous garantit les prestations suivantes :

### Garde d'enfants à domicile (maximum 12 heures par jour)

Vous avez la garde de vos enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans ; votre état de santé vous empêche de l'assurer. Dans ce cas, **MILTIS ASSISTANCE** organise et prend en charge la prestation d'une assistante maternelle compétente à votre domicile, **pendant 2 (deux) jours** à raison de **12 (douze) heures maximum par jour** (de 8 heures à 19 heures, du lundi au vendredi hors jours fériés). Ou, si vous le souhaitez, **MILTIS ASSISTANCE** peut organiser le voyage de vos enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans jusqu'au domicile de l'un de vos proches, résidant en France métropolitaine si vous résidez en France métropolitaine ou résidant dans le département d'outre mer où vous résidez (Martinique, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante), Réunion).

### Garde des animaux familiers

Vous possédez des animaux familiers (chiens, chats) et votre état de santé vous impose un séjour à l'hôpital. Dans ce cas, **MILTIS ASSISTANCE** peut organiser le gardiennage à votre domicile ou dans un centre agréé. **Cette prestation est limitée à 30 (trente) jours par événement. En Martinique, Réunion, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante), les prestations peuvent être délivrées dans la limite du réseau.**

### Garde ou transfert des personnes dépendantes (maximum 12 heures par jour)

**MILTIS ASSISTANCE** fait le nécessaire pour :

- soit organiser et prendre en charge la garde des personnes dépendantes habitant sous votre toit, **pendant 2 (deux) jours** à raison de **12 (douze) heures maximum par jour** (de 8 heures à 19 heures, sauf dimanches ou jours fériés),
- soit organiser et prendre en charge le coût du transport de ces personnes chez des proches résidant en France métropolitaine si vous résidez en France métropolitaine ou résidant dans le département d'outre mer où vous résidez : Martinique, Réunion, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante).

### Garde ou transfert des autres enfants (maximum 12 heures par jour)

Si l'un des enfants est hospitalisé, **MILTIS ASSISTANCE** organise et prend en charge :

- soit la garde des autres enfants de moins de 15 ans **pendant 2 (deux) jours** à raison de **12 (douze) heures maximum par jour** (de 8 heures à 19 heures, du lundi au vendredi hors jours fériés),
- soit leur transport chez des proches résidant en France métropolitaine si vous résidez en France métropolitaine ou résidant dans le département d'outre mer où vous résidez (Martinique, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante), Réunion).

### Aide à domicile

En cas d'hospitalisation de **plus de 2 (deux) jours consécutifs**, pour vous-même ou votre conjoint, de naissances multiples, ou lorsque le séjour à la maternité excède 8 (huit), **MILTIS ASSISTANCE** met à votre disposition une aide à domicile, afin de vous aider dans vos tâches et démarches quotidiennes, **pendant 4 (quatre) fois 2 (deux) heures à répartir dans les 15 (quinze) jours calendaires suivant le retour à votre domicile**. Cette prestation peut être portée à **6 (six) fois 2 (deux) heures** si vous avez la charge d'un enfant de moins de 10 ans, si vous vivez seul, si votre conjoint est handicapé. **MILTIS ASSISTANCE** vous accorde également cette prestation en cas d'hospitalisation au domicile de **plus de 4 (quatre) jours**.

### Présence d'un proche parent (ou ami) en cas d'hospitalisation

Si vous-même ou votre conjoint êtes hospitalisé **plus de 2 (deux) jours consécutifs**, **MILTIS ASSISTANCE** prend en charge le transport aller/retour d'un proche, résidant en France métropolitaine si vous résidez en France métropolitaine ou résidant dans le département d'outre mer où vous résidez : Martinique, Réunion, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante), en mettant à sa disposition un billet de train 1<sup>ère</sup> classe, ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé (ou autre moyen de transport adapté) pour se rendre à votre domicile.

**MILTIS ASSISTANCE** participe aux frais d'hôtel à concurrence d'un montant maximum de **276 (deux cent soixante seize) € TTC** (frais de restauration exclus), lorsque le proche n'a pas d'autres moyens d'hébergement.

### **GARDE D'ENFANT MALADE AU DOMICILE** (maximum 12 heures par jour dans la limite de 4 jours consécutifs)

**Ce service vous permet de continuer à assurer votre activité professionnelle au cas où votre enfant serait malade ou blessé, et aurait besoin de la présence d'une personne à son chevet et à votre domicile.**

**MILTIS ASSISTANCE** se charge de rechercher et d'envoyer chez vous, une personne compétente, afin d'assurer cette garde, et prend en charge le coût correspondant, **dans la limite de 4 (quatre) jours consécutifs**, au sein de vos heures normales de travail.

### Conditions médicales et administratives

Toute demande doit être justifiée par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de votre enfant malade ou blessé. Il faut impérativement communiquer à **MILTIS ASSISTANCE** les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, et autoriser la personne qui gardera l'enfant à joindre **MILTIS ASSISTANCE** par téléphone, si nécessaire.

### ÉCOLE À DOMICILE

A compter du 16<sup>ème</sup> jour calendaire consécutif d'absence scolaire de l'enfant, **MILTIS ASSISTANCE** recherche et envoie au domicile de l'enfant, un répétiteur scolaire, qui lui permettra, grâce à des cours particuliers, de poursuivre sa scolarité dans les principales matières (Français, Mathématiques, Langues étrangères -première et seconde langues inscrites au programme scolaire-, Physique-Chimie, Histoire-Géographie, Sciences naturelles).

**MILTIS ASSISTANCE** prend en charge les coûts occasionnés, **à raison de 10 (dix) heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables dans la limite de 5 (cinq) déplacements du répétiteur scolaire, par semaine, et de 2 (deux) cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur.**

**La prestation est acquise pendant 60 (soixante) jours maximum** à compter du 16<sup>ème</sup> jour calendaire consécutif d'absence scolaire de l'enfant et cesse dès que l'enfant a repris normalement ses cours. Elle cesse en tout état de cause, le dernier jour de l'année scolaire, et ne s'applique pas pendant les vacances scolaires. Le répétiteur scolaire est autorisé par le membre participant, à prendre contact, si nécessaire, avec l'établissement scolaire de l'enfant, afin d'examiner l'étendue du programme à étudier. Lorsque l'enfant est hospitalisé, les cours seront effectués, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, et sous réserve de l'accord explicite de l'établissement hospitalier, ainsi que des médecins et du personnel soignant.

## Conditions médicales et administratives

Le membre participant devra justifier sa demande, en présentant un certificat médical indiquant la nature de la maladie ou de l'accident, et précisant :

- que l'enfant ne peut, compte tenu de cette maladie ou de cet accident, se rendre dans son établissement scolaire,
- la durée de son immobilisation.

Le certificat médical sera adressé à l'équipe médicale de **MILTIS ASSISTANCE**.

La maladie est définie comme "toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente", et l'accident, comme "une atteinte corporelle, non intentionnelle de la part du bénéficiaire, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure".

La prestation s'applique du cours préparatoire à la terminale des lycées d'enseignement général. Elle ne s'applique pas pendant les vacances scolaires.

**Délai de mise en place :** un délai maximum de 48 (quarante-huit) heures peut intervenir à compter de l'appel pour rechercher et acheminer le répétiteur.

Le service "Ecole à domicile" ne s'applique pas :

- pour les maladies ou accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet des garanties,
- dans le cadre des exclusions de la garantie santé.

## SERVICE BIEN-ÊTRE

**Les médecins de MILTIS ASSISTANCE sont à votre disposition du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures pour répondre à toutes questions de nature médicale et, notamment dans les domaines suivants :** la santé, les vaccinations, la mise en forme, la diététique, la puériculture.

Ils pourront vous fournir les informations liées aux lieux d'hébergement et d'accueil en France après hospitalisation (maison de repos, maison de long séjour...). **Les informations données aux membres participants le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical). Elles ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

## ASSISTANCE "ALLO MAMAN BÉBÉ"

**30 (trente) jours avant et 30 (trente) jours après la naissance de votre enfant, du lundi au samedi de 10 heures à 18 heures (hors jours fériés).**

### Conseils par téléphone

Une équipe de professionnels de **MILTIS ASSISTANCE** répondent aux questions relatives au bien-être du nouveau-né sur des sujets tels que l'alimentation, le sommeil, l'hygiène...

### Service à domicile

**Dans le cadre d'une maternité, MILTIS ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire un service spécifique destiné à répondre aux questions relatives au bien être du nouveau né ou d'ordre général.**

**Ce service comprend notamment :**

- l'orientation vers les structures spécifiques locales et légitimes,
- la coordination dans la recherche de multi-financement d'un personnel qualifié en matière de Protection Maternelle Infantile.

**Ce service est accessible de 10 heures à 18 heures.**

**MILTIS ASSISTANCE met à votre disposition une aide à domicile pendant 5 (cinq) heures réparties dans les 15 (quinze) jours qui suivent le retour au domicile. En cas de naissances multiples, le volume d'heures sera porté à 8 (huit) heures.**

## CONSEIL VIE PRATIQUE

**MILTIS ASSISTANCE** est à votre disposition 24H/24, pour rechercher et vous communiquer les numéros d'appels téléphoniques :

- des taxis, gares, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries,
- des entreprises de dépannage situées dans un rayon de 30 km de votre domicile, telles que plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie, ...
- d'aides à domicile (infirmières, gardes malades...).

La prestation se limite à communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques.

**MILTIS ASSISTANCE ne recommande aucune entreprise, et ne peut être impliqué du fait de la qualité du travail ou de la rapidité de son exécution.**

## LIMITATION DES GARANTIES

**La garantie d'assistance prend fin en même temps que la garantie santé.**

- La garantie s'applique en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre Mer : Martinique, Réunion, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante).

- **Délais de mise en place :** dès votre appel, **MILTIS ASSISTANCE** met tout en œuvre pour répondre au plus vite à votre demande.

Toutefois :

- pour les garanties "**En cas d'hospitalisation**", et "**Garde d'enfant malade au domicile**", **MILTIS ASSISTANCE se réserve un délai maximum de 5 (cinq) heures**, à compter des heures d'ouverture des réseaux d'assistantes maternelles agréées, d'aides à domicile ou des réseaux de gardiennage, pour répondre à votre demande.
- pour la garantie "**Ecole à domicile**", **MILTIS ASSISTANCE se réserve un délai maximum de 48 (quarante-huit) heures à compter de votre appel**, pour rechercher et acheminer un répétiteur.

**Les prestations ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MILTIS ASSISTANCE.**

**En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même, n'est remboursée par MILTIS ASSISTANCE.**

De plus, il convient de préciser que **MILTIS ASSISTANCE** ne peut intervenir dans le choix des usages et des destinations décidées par les organismes primaires d'urgence (pompiers, SAMU...), et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

---

**Le service ASSISTANCE SANTÉ est ouvert 24 H/24 et 365 jours/an**  
**Le service BIEN-ÊTRE est ouvert du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures**  
**Le service ALLO MAMAN BÉBÉ est ouvert du lundi au samedi de 10 heures à 18 heures**

---

***“Toute personne qui perd son emploi se trouve dans une situation particulièrement difficile. Au-delà du choc psychologique qu’il faut surmonter, il est impératif de reconstruire son cadre de référence, de se replacer dans une dynamique positive et professionnelle”.***

## **ASSISTANCE EMPLOI**

### **DOMAINE JURIDIQUE**

#### **Connaissance des droits relatifs à la rupture du contrat de travail**

**MILTIS ASSISTANCE** vous informe sur les spécificités :

- du droit du travail,
  - de la convention collective applicable à votre secteur d'activité,
  - de votre accord d'entreprise,
  - de votre contrat de travail (mécanismes et obligations),
- et met à votre disposition des fiches techniques relatives aux formations et stages professionnels.

#### **Préparation à l'entretien avec votre employeur**

**MILTIS ASSISTANCE** vous informe sur le respect des procédures, le préavis à respecter, les indemnités et recours possibles.

**MILTIS ASSISTANCE** peut vous fournir l'adresse des tribunaux du ressort de votre domicile afin de vous procurer une liste d'avocats spécialisés en droit du travail et des conseils personnalisés liés à d'éventuelles procédures à entreprendre.

### **DOMAINE SOCIAL**

**MILTIS ASSISTANCE** est à votre disposition pour vous écouter et vous aider dans vos démarches.

#### **Préservation de votre patrimoine**

**MILTIS ASSISTANCE** vous informe et vous conseille quant aux démarches à engager auprès :

- des organismes sociaux : Pôle Emploi, APEC, Sécurité sociale, organismes de prévoyance, caisses de retraite,
  - des organismes financiers : impôts, organismes de financement, banques,
- et vous fournit des fiches techniques présentant les procédures à suivre, la hiérarchisation des actions à mener, les adresses des organismes départementaux à contacter.

### **AIDE À LA RECHERCHE D'EMPLOI**

#### **Réalisation d'un bilan de situation professionnelle**

**MILTIS ASSISTANCE** vous informe et vous conseille du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures sur :

- la rédaction ou la mise à jour de votre Curriculum vitae,
- la rédaction de lettres de motivation, de candidatures spontanées, de réponses à une annonce en vous fournissant des lettres types.

#### **Entretien d'embauche**

**MILTIS ASSISTANCE** vous prépare au déroulement de ces entretiens, notamment par la fourniture d'une liste type des attitudes à avoir et à éviter.

#### **Conseils sur la presse spécialisée**

**MILTIS ASSISTANCE** vous communique une liste de journaux auxquels il y a lieu de s'abonner, et vous conseille sur la manière de déjouer les fausses annonces.

---

**Le service ASSISTANCE EMPLOI est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures**

---

***“Dans les situations difficiles, Miltis est là pour vous épauler”.***

## **ASSISTANCE DÉCÈS**

### **RAPATRIEMENT**

Si le décès survient à **plus de 200 km du domicile** et en France métropolitaine, **MILTIS ASSISTANCE** garantit les prestations suivantes.

**MILTIS ASSISTANCE** organise le rapatriement du corps, jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement, pompes funèbres, transporteurs, etc. est du ressort exclusif de **MILTIS ASSISTANCE**. Sous cette condition expresse, les frais de transport, d'embaumement et d'administration sont pris en charge. Les frais de cercueil liés au transport sont également pris en charge à concurrence de **763 (sept cent soixante trois) € TTC**.

Dans le cas où la famille du bénéficiaire choisit directement les sociétés intervenant dans le rapatriement ou refuse la solution proposée par **MILTIS ASSISTANCE**, les frais correspondants sont à sa charge.

**MILTIS ASSISTANCE** organise également et prend en charge le retour jusqu'au lieu d'inhumation des autres membres de la famille bénéficiaires se trouvant sur place (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant, frères ou sœurs) s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

#### **Exclusions au rapatriement de corps**

**Sont exclus tous les frais non indispensables au transport du corps, tels que les ornements ou accessoires, ainsi que le déplacement vers un établissement de soins.**

### **AIDE À DOMICILE**

En cas de décès du souscripteur, **MILTIS ASSISTANCE** recherche pour le conjoint et prend en charge une aide ménagère à concurrence de **20 (vingt) heures maximum, réparties sur les 5 (cinq) jours suivant le décès**.

---

**Le service ASSISTANCE est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 20 heures**

---

## DISPOSITIONS DIVERSES

### INFORMATIONS JURIDIQUES

INFORMATIONS JURIDIQUES est un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique : • habitation - logement • formalités administratives • impôts - fiscalité • justice - défense - recours • salaires • assurances sociales - allocations - retraites • enseignement - formation • services publics • droit des consommateurs.

**Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous 48 (quarante-huit) heures.**

Nos prestations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, etc.

---

**Le service INFORMATIONS JURIDIQUES est ouvert du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures**

---

### EXCLUSIONS GÉNÉRALES

#### Limites géographiques

**Les prestations d'Assistance s'appliquent uniquement en France métropolitaine.**

**Le décès doit survenir à plus de 200 km du domicile et en France métropolitaine.**

#### Limites d'application dans le temps

Les prestations sont acquises durant la durée de validité de votre contrat **MILTIS ASSISTANCE** et en tout état de cause, elles sont acquises uniquement pendant la durée de validité des accords liant **MILTIS ASSISTANCE** et **Fragonard Assurances** pour la délivrance de ces prestations.

#### Limites d'intervention - Responsabilité

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

**MILTIS ASSISTANCE ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.**

#### Fausse déclaration

**Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignages entraînera automatiquement la nullité du contrat.**

#### Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles

**MILTIS ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales et les grèves.**

### BILLETTERIE

Si un billet de transport a été délivré, **MILTIS ASSISTANCE** dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surséjour, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

### INFORMATIONS DIVERSES

#### Organismes de contrôle

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09 ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)) est chargée du contrôle de la mutuelle Miltis, de Fragonard Assurances et d'Alptis Assurances.

#### Protection des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel est régi par la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

#### Responsable du traitement des données

Fragonard Assurances est responsable du traitement de données à caractère personnel, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

#### Données collectées

Les différents types données personnelles sont collectés et traités conformément à ce qui suit :

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

Dans ce cadre, les "données personnelles sensibles" pourront être collectées et traitées.

**▲ En souscrivant le présent contrat, le Bénéficiaire s'engage à communiquer les informations figurant dans cet article à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et il accepte de ne pas communiquer ces informations autrement.**

#### Collecte et traitement des données

Les données personnelles transmises par le bénéficiaire et celles reçues de tiers (comme expliqué plus bas), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve du consentement exprès du Bénéficiaire, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-après :



Finalité	Consentement exprès ?
• Devis et souscription du contrat d'assurance	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel le Bénéficiaire est partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, devis, souscription.)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans le cadre du traitement de la réclamation, le consentement exprès du Bénéficiaire, ne sera pas sollicité.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer le niveau de satisfaction du Bénéficiaire et de l'améliorer	• Non. Le responsable du traitement a un intérêt légitime à contacter le Bénéficiaire après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de s'assurer que ses obligations contractuelles ont été exécutées d'une manière satisfaisante. Toutefois, le Bénéficiaire a le droit de s'y opposer en contactant AP Solutions GmbH comme cela est expliqué dans la section "Contact" ci-dessous.
• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
• À des fins de vérification, pour se conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	• Non. Le responsable du traitement peut traiter les données du Bénéficiaire dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par ses procédures internes. Il ne sollicitera pas le consentement du Bénéficiaire au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de son intérêt légitime. Toutefois, le responsable du traitement s'assurera que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement de la responsabilité d'Allianz Partners SAS, en sa qualité d'actionnaire, qui peut sous-traiter la réalisation de ces audits.
• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	• Si le responsable du traitement réalise l'une de ces activités de traitement, il le fera en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données "à caractère personnel" et le consentement du Bénéficiaire n'est plus requis.
• Gestion du recouvrement de créances (par exemple, pour demander le paiement de la prime, pour réclamer des créances à des tiers, pour répartir le montant de l'indemnisation entre les différentes compagnies d'assurances couvrant le même risque)	• Non si le traitement de données du Bénéficiaire, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que le responsable du traitement peut invoquer également au titre de son intérêt légitime.
• Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	• Non. Il est entendu que la détection et la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du responsable du traitement. Par conséquent, il est en droit de traiter les données du Bénéficiaire à cette fin sans avoir à recueillir son consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, les données personnelles traitées sont reçues du partenaire commercial de Fragonard Assurances : *Miltis*.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès du Bénéficiaire n'est pas requis ou dans les cas où le responsable de traitement aurait besoin de ces données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou de la gestion de sinistre, les données personnelles sont traitées sur la base des intérêts légitimes du responsable de traitement et/ou conformément à ses obligations légales.

Les données personnelles du Bénéficiaire seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas fournir ces données, le responsable du traitement ne sera pas en mesure de garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles d'intéresser le Bénéficiaire, ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

### Accès aux données

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être divulguées aux parties suivantes agissant en tant que :

- tiers, responsables du traitement des données : organismes du secteur public, autres sociétés du groupe, autres assureurs, réassureurs.
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de Fragonard Assurances :
  - autres sociétés du groupe, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués des opérations de Fragonard Assurances (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être partagées dans les cas suivants :

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

### Transfert des données

Les données personnelles du Bénéficiaire pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section "Accès aux données", toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors UE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Le Bénéficiaire peut prendre connaissance des mesures de protection mises en oeuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en contactant AP Solutions GmbH comme indiqué plus bas.

### **Droit relatif aux données personnelles**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, le Bénéficiaire a le droit :

- d'accéder à ses données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles de systèmes du responsable du traitement si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par les services du responsable du traitement, ou de solliciter l'arrêt du traitement desdites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès du responsable du traitement et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le Bénéficiaire peut exercer ces droits en contactant AP Solutions GmbH comme indiqué plus bas. Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique "Bloctel" sur laquelle il peut s'inscrire : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### **Durée de conservation des données**

Les données personnelles du Bénéficiaire ne sont conservées que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous figurent quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées au paragraphe "Collecte et traitement des données" ci-dessus.

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

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

### **Contact**

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, le Bénéficiaire peut contacter AP Solutions GmbH par e-mail ou par courrier postal :

AP Solutions GmbH, succursale française

Département Protection des Données Personnelles

7 rue Dora Maar - 93400 SAINT-OUEN

E-mail : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

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

### **Prescription**

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

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

#### **Article 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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.**

**Toutefois, ce délai ne court :**

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

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

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

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

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



**Article L. 114-2 du Code des assurances :**

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

**Article L. 114-3 du Code des assurances :**

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

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, reproduits ci-dessous.

**Article 2240 du Code civil :**

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

**Article 2241 du Code civil :**

*"La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion."*

*Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure."*

**Article 2242 du Code civil :**

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

**Article 2243 du Code civil :**

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

**Article 2244 du Code civil :**

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

**Article 2245 du Code civil :**

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

**Article 2246 du Code civil :**

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

## Modalités d'examen des réclamations

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à la réclamation formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

Par mail : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)

Par courrier à l'adresse suivante : AP Solutions GmbH succursale française - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et nous vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

Par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne vous prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

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

## Attribution de juridiction

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera porté devant le Tribunal compétent.

## Loi applicable - Langue utilisée

La Convention est régie par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

# Mes notes

# Mes notes



**Fragonard Assurances : Assureur**

7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société Anonyme à Conseil d'administration au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS PARIS - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des assurances soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09 - [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

**Miltis**

25 cours Albert Thomas 69003 Lyon - Tél : 04 72 36 16 60 - Fax : 04 72 36 23 48 - [www.mutuelle-miltis.fr](http://www.mutuelle-miltis.fr) - Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité (SIREN n° 417 934 817) - IDU EMBPG : FR331494\_01NNDU