

# **SOUTIEN ET ASSISTANCE SANTE**

## **Conditions Générales**

Cette convention d'assistance médicale est souscrite par l'**Association des Assurés APRIL** auprès d'**AXERIA Insurance** pour le compte de ses adhérents assurés au titre d'un contrat complémentaire de prévoyance et/ou santé et/ou assurance de prêt souscrit par elle, ainsi qu'à leur conjoint, leur concubin, les ascendants et descendants fiscalement à leur charge et vivant habituellement sous le même toit. Ils sont dénommés ci-après par "Bénéficiaires".

Cette convention est régie par le Code des assurances.

### **I. LES DÉFINITIONS :**

#### **Domicile :**

Le lieu de résidence habituelle du Bénéficiaire, en France Métropolitaine, Corse, Département d'Outre-Mer (DOM) (à l'exclusion de Mayotte), Saint-Barthélemy, Saint Martin et Monaco.

#### **Accident :**

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part du bénéficiaire provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure dont ce dernier est victime après la date d'effet des garanties.

#### **Association :**

**L'Association des Assurés APRIL** est une association loi 1901, 69439 LYON Cedex 03, dont l'objet social est d'étudier, de souscrire et de promouvoir au profit de ses adhérents, tout type d'assurance autorisée par la loi, sous la forme d'assurance collective et dont le risque est assuré par des organismes d'assurance habilités, relevant soit du Code des assurances, soit du Code de la mutualité ou encore du Code de la Sécurité sociale.

**Assureur :** AXERIA Insurance.

#### **Maladie :**

Toute altération de la santé médicalement constatée par une autorité qualifiée, entraînant une hospitalisation dans un établissement public ou privé, ou à domicile.

#### **Subrogation :**

Toute personne bénéficiant de ce contrat subroge l'Assureur de la garantie dans ses droits et actions, contre tout tiers responsable à concurrence des frais engagés par lui en exécution des dispositions prévues ci-après.

#### **Date d'effet et date de fin du contrat :**

La garantie énoncée ci-après est valable à compter de la date d'adhésion de l'Adhérent à l'Association. Elle prend fin à compter de la date à laquelle l'Adhérent n'a plus la qualité de membre adhérent de l'Association.

### **II. GARANTIE**

En cas d'Accident ou de Maladie, les Bénéficiaires peuvent bénéficier des prestations suivantes :

➤ **SI L'HOSPITALISATION DU BENEFICIAIRE EST SUPÉRIEURE À 3 JOURS ET PENDANT LE SÉJOUR À L'HÔPITAL DU BÉNÉFICIAIRE :**

Garde des enfants

Si l'Hospitalisation du Bénéficiaire dépasse trois (3) jours, l'Assureur organise de 7h à 19 h (sauf dimanche et jours fériés), au Domicile du Bénéficiaire, la garde des enfants à charge, de moins de 15 ans, dans la limite des disponibilités locales et à concurrence de 250 euros TTC.

Garde des animaux de compagnie (chiens, chats)

Si l'Hospitalisation du Bénéficiaire dépasse 3 jours, l'Assureur organise et prend en charge la garde à l'extérieur des animaux de compagnie à concurrence de 250 euros TTC, à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

➤ **SI L'HOSPITALISATION EST SUPÉRIEURE À 3 JOURS ET DANS LES 15 PREMIERS JOURS SUIVANT L'HOSPITALISATION**

Mise à disposition d'une aide-ménagère à domicile

A la suite immédiate d'une Hospitalisation du Bénéficiaire supérieure à 3 jours, et si le Bénéficiaire ne peut plus assumer les tâches ménagères, l'Assureur missionne et prend en charge dans la limite des disponibilités locales, une aide-ménagère pendant 16 heures maximum à concurrence de 2 heures consécutives par jour.

Cette garantie fonctionne du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h.

➤ **SI L'HOSPITALISATION EST DUE A UN TRAITEMENT DE CHIMIO-THERAPIE OU DE RADIO-THERAPIE ET DANS LES 15 PREMIERS JOURS SUIVANT L'HOSPITALISATION :**

Mise à disposition d'une aide-ménagère à domicile

A la suite d'une Hospitalisation du Bénéficiaire due à un traitement de chimio-thérapie ou radio-thérapie, et si le Bénéficiaire ne peut plus assumer ses tâches ménagères, l'Assureur missionne et prend en charge dans la limite des disponibilités locales, une aide-ménagère pendant 16 heures maximum à concurrence de 2 heures consécutives par jour.

Cette garantie fonctionne du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h.

Les garanties s'exercent en France Métropolitaine, en Corse, dans les Départements d'Outre-Mer (DOM) (à l'exclusion de Mayotte), à Saint-Barthélemy, à Saint Martin et à Monaco.

### **III. EXCLUSIONS**

- **Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées.**
- **Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une Hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.**
- **Les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la 36ème semaine de grossesse.**
- **Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption de l'alcool.**
- **Les conséquences de tentative de suicide.**

#### **IV. DEMANDE D'ASSISTANCE**

Toute demande d'assistance doit sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement auprès des services de CORIS Assistance par tous les moyens (téléphone, mail ou envois postaux).

**Pour toute intervention, le Bénéficiaire (ou toute personne agissant en son nom) doit :**

1. contacter CORIS Assistance sans délai *par téléphone* :

En France métropolitaine : **01 41 61 23 30**

De l'étranger : préfixe international **+(33) 1 41 61 23 30**

2. Fournir les renseignements suivants :

- le numéro d'Adhérent,

- le numéro de la convention d'assistance : 2012AS01

- ses nom et prénom, le lieu où il se trouve et, si possible le numéro de téléphone et le moment où il pourra éventuellement être contacté,

- la nature de sa demande d'assistance.

Pour toute correspondance écrite à l'attention de CORIS Assistance, s'adresser à :

CORIS Assistance

3/5 Bd Diderot, 75012 Paris

Sans omettre de préciser le numéro d'Adhérent délivré et de joindre toutes pièces de nature à établir la matérialité tant de l'événement. L'Assureur ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect, par le Bénéficiaire, des dispositions qui précèdent.

#### **Obligation du Bénéficiaire en cas d'assistance :**

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le Bénéficiaire s'engage à fournir à l'Assureur:

- soit concurremment à sa demande écrite,

- soit dans les 5 jours suivant son appel (sauf cas fortuit ou force majeure), tout acte, pièce, facture et certificat de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des présentes garanties.

Faute par le Bénéficiaire de respecter les dispositions qui précèdent, l'Assureur serait en droit de lui réclamer le remboursement des frais exposés.

- **AXERIA Insurance 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 la guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie contrainte par la force publique, interdictions officielles, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.**

#### **V. PRESCRIPTION**

Toute action dérivant de la présente Convention est irrecevable au terme d'un délai de **DEUX (2) ans** à compter de l'événement qui lui a donné naissance, selon les dispositions des articles L114-1 et suivants du Code des assurances qui prévoient :

- **Article L114-1 « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :**

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

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

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

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

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

- Article L114-2 « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité».

- Article L114-3 « 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. »

**Les causes ordinaires d'interruption de la prescription prévues par le Code Civil sont :**

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code Civil),
- La demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code Civil),
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée (article 2244 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 (Article 2245 du Code Civil)
- L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions (Article 2246 du Code Civil).

## **VI. RÉCLAMATION-MÉDIATION :**

Pour toute réclamation, le Bénéficiaire peut contacter l'Association, soit par téléphone, soit par mail, soit par courrier.

Si la réponse ne lui satisfait pas, il peut adresser sa demande au Service Réclamation de CORIS Assistance France (par mail : [reclamations-assistance@april.com](mailto:reclamations-assistance@april.com) ou par courrier : Service Réclamations – 3/5 Bd Diderot, 75012 Paris).

Une réponse sera apportée sous 48 heures (en jours ouvrés) ; si une analyse plus approfondie du dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, il sera communiqué au Bénéficiaire, sous 48 heures, le nouveau délai de traitement, qui ne pourra excéder 60 jours.

**Médiation :**

Si le désaccord persiste et si aucune solution amiable ne peut être trouvée, le Bénéficiaire peut, sans préjudice des autres voies de recours légales à votre disposition, faire appel au médiateur dont les coordonnées lui seront communiquées par le Service Réclamation, sur simple demande écrite.

**VII. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les données à caractère personnel recueillies par l'Assureur et CORIS Assistance sont indispensables à l'exécution des prestations d'assistance. Elles sont régies par le Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données. Ces données font l'objet de traitements informatiques pour : la gestion des prestations d'assistance, la mise en œuvre des obligations légales et/ou réglementaires. Selon les finalités des traitements, elles peuvent aussi être transmises à leurs partenaires, leurs sous-traitants ainsi qu'aux autorités publiques conformément à la loi. Elles sont conservées de manière sécurisée pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement et conformément aux délais de prescriptions légales. Elles sont susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par des règles de protection et de sécurité des données. Une information sur les données transférées ainsi que sur les destinataires sera fournie sur simple demande auprès de CORIS Assistance à l'adresse mentionnée ci-dessous. Conformément aux dispositions du Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 du 27 avril 2016 sur la protection des données, les personnes concernées par un traitement de leurs données disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, d'opposition pour motif légitime, d'un droit à la portabilité de leurs données, du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès, hormis les cas où la réglementation ne permet pas l'exercice de ces droits. Pour exercer un ou plusieurs de ces droits, il convient de fournir la copie d'une pièce justificative d'identité et de contacter le Délégué à la protection des données de CORIS Assistance par courrier à l'adresse suivante : A3/5 Bd Diderot, 75012 Paris. Conformément aux dispositions de l'article L 561-45 du Code monétaire et financier, les personnes concernées par le traitement de surveillance de leurs données peuvent exercer leur droit d'accès auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS Cedex 07. En cas de réclamation relative au traitement des données personnelles, il convient de contacter la Commission Nationale Informatique et Libertés sur son site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ou par voie postale à l'adresse mentionnée ci-dessus. En application des dispositions des articles L223-1 et suivants du Code de la consommation, il existe une liste d'opposition gratuite au démarchage téléphonique sur laquelle les personnes concernées peuvent s'inscrire, soit par voie postale, en écrivant à : Société OPPOSETEL - Service BLOCTEL - 6, rue Nicolas Siret - 10300 TROYES ; soit par connexion au site internet de la société OPPOSETEL à l'adresse suivante : [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr). En tout état de cause, l'inscription sur cette liste n'interdit pas l'Assureur et CORIS Assistance de les joindre téléphoniquement dans le cadre des relations contractuelles existantes.

Les garanties sont assurées par :

**AXERIA Insurance**

**Société au capital de 10 000 000 €**

**Enregistrée sous le numéro : C 55905**

Autorisée et réglementée par la MFSA - Malta Financial Services Authority Notabile Road Attard BKR 3000

**Située : Axeria Business Centre, 380, Level 2, Canon Road, Santa Venera, SVR 9033, MALTE**

Les garanties d'assistance sont réalisées par :

**CORIS ASSISTANCE**

**Société au capital de 57 000 €**

**RCS Paris 429 133 580**

**Enregistrée à l'ORIAS sous le n°13006424**

**Située 3 Boulevard Diderot – CS 31705 – 75590 PARIS CEDEX 12**