

ASSISTANCE OBSÈQUES

Notice d'information

I – Dispositions générales

1.1 - Parties au contrat

Assureur au titre des garanties d'assistance

Fidélia Assistance, société anonyme régie par le code des assurances, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 377 768 601 dont le siège social est situé au 26 quai Carnot - 92210 Saint-Cloud.

Étant précisé que les termes : « nous », « nos » et « notre » se rapportent à Fidélia Assistance.

Souscripteur

SMI, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, inscrite au répertoire Sirene sous le numéro 784 669 954 dont le siège social est situé à Cœur Défense – Tour A – 90-110 esplanade du Général-de-Gaulle – 92931 Paris La Défense Cedex.

Les présentes garanties définies ci-après ont été souscrites auprès de Fidélia Assistance par la mutuelle SMI, pour le compte de l'ensemble de ses membres participants, garantis au titre du règlement mutualiste SMI capital obsèques.

1.2 - Date d'effet et durée du contrat

Les garanties d'assistance prennent effet à la même date d'adhésion que les garanties au règlement mutualiste SMI capital obsèques, sans tenir compte de l'application d'un délai de carence. Les garanties d'assistance suivent l'état de l'adhésion au règlement mutualiste SMI capital obsèques, dont elles font partie intégrantes (durée, renonciation, résiliation, exclusions).

1.3 - Définitions

Les termes définis ci-après s'appliquent aux garanties d'assistance et apparaissent dans les articles de la présente notice d'information.

Animal de compagnie

Chiens et chats uniquement (deux maximum, quel que soit l'animal) vivant au domicile du membre participant, à sa charge et à jour de leurs vaccinations conformément à la réglementation en vigueur.

Ne sont pas considérés comme animaux domestiques les chiens dits dangereux désignés selon l'article L211-12 du code rural et de la pêche maritime.

Attentat ou acte de terrorisme

Tout acte de violence, intervenu contre des personnes et/ou des biens ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur.

Ayant droit

- Le conjoint, concubin ou partenaire pacsé du membre participant.
- Les descendants au premier degré du membre participant.
- Les ascendants au premier degré du membre participant.

Départements et régions d'outre-mer (DROM)

Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et Réunion.

Domicile

Lieu de résidence principale du membre participant désigné au bulletin d'adhésion. Il est situé en France.

Émeute

Soulèvement populaire violent contre l'autorité publique pour obtenir la réalisation de revendication économique, sociale, ou politique et troublant la sécurité et l'ordre public.

Étranger

Tout autre pays que la France.

France

France métropolitaine et DROM.

Guerre civile

Conflit armé interne entre individus d'un même État.

Guerre étrangère

Conflit armé international entre différents États.

Hébergement

Frais d'hôtel y compris les frais du petit-déjeuner et les taxes.

Membre participant

Personne physique ayant adhéré au règlement mutualiste SMI capital obsèques, désigné sur le certificat d'adhésion, sur lequel reposent les garanties. Le membre participant et la personne assurée sont la même personne.

Le membre participant doit être domicilié en France métropolitaine ou dans un DROM.

Étant précisé que les termes : « vous », « vos » et « votre » se rapportent au membre participant.

Mouvement populaire

Action violente de la foule troublant la sécurité et l'ordre public.

Personnes dépendantes

Personne vivant habituellement dans le foyer qui, à la suite d'un accident, d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature, a un besoin important et régulier d'assistance d'une tierce personne pour réaliser les actes essentiels de la vie quotidienne comme se lever, faire sa toilette, s'habiller, s'alimenter et se déplacer chez soi ou à l'extérieur.

Proche

Les ayants droit, le frère, la sœur, le beau-père, la belle-mère, le gendre, la belle-fille, le beau-frère et la belle-sœur de l'assuré ou, à défaut, une personne désignée par le membre participant, domiciliés en France.

Titre de transport

- Pour les trajets en train inférieurs à 5 heures ou si trajet en TGV : un billet en 2nde classe.
- Pour les trajets en train supérieurs à 5 heures : un billet en 1^{re} classe.
- Pour les trajets en avion : un billet en classe économique.

1.4 - Comment utiliser nos services ?

1.4.1 - Pour une demande d'assistance

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences.

En tout état de cause, nous ne pouvons pas nous substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel nous aurions obligation de recourir en vertu d'une réglementation locale et/ou internationale.

Toute demande de mise en œuvre de l'une des garanties d'assistance doit être obligatoirement formulée par téléphone dès connaissance du décès du membre participant. En joignant Fidélia Assistance 24h/24 et 7j/7 :

- en France : 09 69 32 05 28 (n° Cristal – appel non surtaxé) ;
- depuis l'étranger : 00 33 1 47 11 25 63 ;
- pour les sourds et malentendants : 06 99 97 82 42.

Lors de l'appel, nous demanderons les informations suivantes :

- le nom et le numéro de contrat souscrit ;
- l'identité du membre participant (nom, prénom, date de naissance, adresse) ;
- date et lieu de l'événement ;
- l'identité de l'appelant, ses coordonnées (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone) et son lien avec le membre participant.

L'appelant doit impérativement :

- obtenir notre accord avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, après avoir contacté les services de secours primaires locaux ;
- se conformer aux solutions que nous préconisons.

1.4.2 - Pour une demande de remboursement d'une garantie d'assistance

La demande de remboursement des frais avancés avec notre accord préalable doit être formulée avec tous les justificatifs originaux permettant d'en apprécier le bien-fondé. Ces éléments pourront être transmis :

- par mail à : gestionclient@fidelia-assistance.fr ;
- par courrier postal à : Fidélia Assistance - Département gestion client - 26, quai Carnot - 92210 Saint-Cloud.

1.5 - Que faire des titres de transport ?

Lorsque nous organisons et prenons en charge un transport au titre de nos garanties, nous nous réservons le droit d'utiliser les titres de transport initiaux s'ils sont modifiables.

Dans le cas contraire, nous devenons propriétaire des billets initiaux non modifiables et le membre participant ou les ayants droit s'engagent à nous les restituer ou à nous rembourser le montant dont ils ont pu obtenir le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ces titres de transport.

1.6 - Limite de notre intervention

Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.

Notre intervention est subordonnée à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes.

Notre responsabilité ne saurait être recherchée en cas de non-exécution, ou d'exécution partielle ou contretemps à l'exécution des garanties, si celles-ci résultent de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerre civile ou guerre étrangère ;
- attentat ou acte de terrorisme ;
- conflit armé, interne ou international, représailles et autres actes d'hostilités ;
- réquisition des hommes et du matériel par les autorités de droit ou de fait, mobilisation ou détention par une autorité de droit ou de fait ;
- saisies arrêts, contraintes bancaires par une autorité de droit ou de fait ;
- acte de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées ;
- conflits sociaux : grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, faisant obstacle à l'accès ou à la circulation des moyens de transport ou à la mise en œuvre des prestations ;
- cataclysmes et catastrophes naturelles ;
- effets directs ou indirects d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiations provenant de la transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité ;
- empêchements climatiques ;
- sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du ministère des Affaires étrangères : www.tresor.economie.gouv.fr).

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

www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-auxvoyageurs/conseils-par-pays/.

1.7 - Politique de protection des données personnelles

À qui sont transmises les données personnelles ?

Les données personnelles au titre des garanties d'assistance sont traitées par l'assureur responsable de traitement.

L'assureur s'engage à traiter l'ensemble des données à caractère personnel dont il a connaissance au titre des garanties d'assistance en conformité avec la réglementation applicable en matière de données personnelles, notamment les dispositions de la loi informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD »).

Les coordonnées de l'assureur sont sur les documents contractuels et précontractuels qui ont été remis à l'assuré ou mis à sa disposition. Les données personnelles de l'assuré et, le cas échéant, de ses ayants droit et/ou le bénéficiaire d'une garantie peuvent être transmises aux personnels des responsables de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance, experts, ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat.

Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès du délégué à la protection des données.

Pourquoi avons-nous besoin de traiter les données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par Fidélia Assistance (l'« assureur ») pour :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations et du contentieux ;
- élaborer des statistiques et des études actuarielles ;
- conduire des activités de recherche et développement ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- exécuter les traitements imposés par la législation en vigueur ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- mener des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires des services d'assistance et d'assurance ;
- réaliser des enregistrements téléphoniques à des fins de formation et d'amélioration de la qualité de service.

Ces traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime des responsables de traitement pour les finalités de réalisation de sondages et d'enquêtes de satisfaction, de lutte contre la fraude à l'assurance, de recherche et développement ainsi que d'actions de prévention ; et le contrat de l'assuré pour les autres finalités citées hors données de santé. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir les données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci. L'assureur s'engage à respecter l'ensemble des obligations lui incombant au titre de ses qualité de responsable de traitement et à traiter les données exclusivement pour les finalités liées aux traitements dont il a la responsabilité.

Le responsable de traitement a pour intérêt légitime le développement commercial, le développement de nouvelles offres et de nouveaux services, et la maîtrise de leur sinistralité, ainsi que le développement de sa qualité de service et la montée en compétence de ses collaborateurs.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, l'assureur peut, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, inscrire l'assuré sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser ses coûts et protéger sa solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable sera notifiée à l'assuré.

Quelle protection particulière pour les données de santé ?

L'assureur traite des données personnelles relatives à la santé de l'assuré et/ou du bénéficiaire d'une garantie /ou d'un ayant droit aux fins de conclusion et gestion du contrat et/ou l'instruction et la gestion du sinistre. Ces données sont également utilisées à des fins de lutte contre la fraude à l'assurance.

Les données de santé de l'assuré et/ou du bénéficiaire d'une garantie /ou d'un ayant droit sont nécessaires à l'assureur pour évaluer les risques. En aucun cas les données de santé ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

Compte tenu de leur particulière sensibilité, le traitement des données de santé est soumis à l'obtention du consentement de l'assuré et/ ou du bénéficiaire d'une garantie /ou d'un ayant droit. Pour garantir la confidentialité et la sécurité de ces données de santé et le respect du secret médical, elles sont destinées exclusivement au service médical de l'assureur ainsi qu'au seul personnel spécifiquement formé et habilité à leur traitement par le service médical. Par ailleurs, l'assureur et le groupe Covéa s'engagent à prendre toutes précautions utiles et adaptées aux risques de destruction, de perte, d'altération des données à caractère personnel détenues ou transmises, de divulgation ou d'accès non autorisés à ces mêmes données par des personnes privées ou publiques, physiques ou morales, de manière accidentelle ou illicite.

L'assuré, ou le bénéficiaire d'une garantie, ou son ayant droit, a la possibilité de ne pas donner son consentement ou de le retirer à tout moment. En cas de refus ou de retrait de son consentement, l'assureur ne pourra pas évaluer le risque. Par conséquent, la conclusion du contrat ou l'instruction et la gestion du sinistre seront impossibles. L'assuré ou le bénéficiaire d'une garantie, ou son ayant droit, peut exercer ses droits de retrait auprès du délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

Fidélia Assistance – Pôle renseignements et souscriptions clients –
26 quai Carnot – 92210 Saint-Cloud –
protectiondesdonnees@fidelia-assistance.fr

Pendant combien de temps les données personnelles sont-elles conservées ?

De façon générale, les données personnelles sont conservées uniquement pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Plus précisément, les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion du contrat de l'assuré sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat.

En l'absence de conclusion d'un contrat, les données de santé sont conservées pendant cinq ans.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées trois ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet.

En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, les données personnelles de l'assuré sont conservées cinq ans.

Quels sont les droits dont dispose l'assuré ?

Il dispose :

- d'un droit d'accès qui lui permet d'obtenir :
 - la confirmation que des données le concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
 - la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement le concernant ;Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de notre part ;
- d'un droit de demander la portabilité de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que l'assuré a fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de l'utilisation d'un service ou d'un dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion du contrat ;

- d'un droit d'opposition, qui lui permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de l'assureur ou de ses partenaires, ou, pour des raisons tenant à sa situation particulière, de faire cesser le traitement de ses données à des fins de recherche et développement, de lutte contre la fraude et de prévention ;
- d'un droit de rectification : il lui permet de faire rectifier une information le concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il lui permet également de faire compléter des informations incomplètes le concernant ;
- d'un droit d'effacement : il lui permet d'obtenir l'effacement de ses données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où les données ne seraient plus nécessaires au traitement ;
- d'un droit de limitation, qui lui permet de limiter le traitement de ses données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :
 - en cas d'usage illicite des données ;
 - s'il conteste l'exactitude de celles-ci ;
 - s'il lui est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre ses droits.
- d'un droit d'obtenir une intervention humaine : l'assureur peut avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion du contrat de l'assuré pour l'évaluation du risque. Dans ce cas, l'assuré peut demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de son délégué à la protection des données.

L'assuré peut exercer ses droits par courrier à l'adresse postale « Fidélia Assistance – Pôle renseignements et souscriptions clients - 26 quai Carnot 92210 - Saint-Cloud » ou par e-mail à l'adresse protectiondesdonnees@fidelia-assistance.fr

L'assuré peut s'inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr. Dans ce cas, il ne sera pas démarché par téléphone sauf s'il a communiqué à l'assureur son numéro de téléphone afin d'être recontacté ou sauf s'il est titulaire auprès de l'assureur d'un contrat en vigueur.

L'assuré peut définir des directives générales auprès d'un tiers de confiance ou particulières auprès du responsable de traitement concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données personnelles après son décès. Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de ses données personnelles, l'assuré a la possibilité de saisir la Commission nationale de l'informatique et libertés (CNIL).

1.8 - Réclamations

Une question, une réclamation ?

Le membre participant ou l'un de ses proches peut se rapprocher du service pour étudier la situation.

En cas de difficulté liée à l'interprétation ou l'application des garanties ou si le membre participant ou l'un de ses proches n'obtient pas entière satisfaction à la réclamation formulée oralement, il est invité à la formaliser sur un support écrit (en indiquant la référence du dossier) :

- par mail à relationclient@fidelia-assistance.fr ;
- par courrier postal à Fidélia Assistance - Département relation clients - 26 quai Carnot - 92210 Saint-Cloud.

Le membre participant ou l'un de ses proches recevra un accusé de réception maximum sous dix jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation écrite sauf si une réponse a été apportée dans ce délai.

Nous nous engageons à apporter une réponse écrite dans un délai maximum de deux mois à compter de l'envoi de la réclamation écrite.

En tout état de cause, deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite, que nous y ayons ou non répondu, le membre participant ou l'un de ses proches a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de l'assurance :

- directement sur le site internet www.mediation-assurance.org ;
- par courrier postal : La médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Le membre participant ou l'un de ses proches dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite pour saisir le médiateur de l'assurance.

Dans tous les cas, le membre participant ou l'un de ses proches a la faculté de saisir le tribunal compétent.

1.9 - Déchéance de garantie

En cas de demande d'intervention au titre des garanties ci-après, si sciemment, le membre participant ou un proche utilise comme justificatifs des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou incomplètes, il sera déchu de tout droit aux garanties prévues ci-après, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

1.10 - Les délais de prescription

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 du code des assurances, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois ce délai ne court que :

- 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 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 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 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. »

Causes ordinaires d'interruption de la prescription

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 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. »

1.11 - Subrogation

Fidélia Assistance est subrogée, dans les termes de l'article L 121-12 du code des assurances et de l'article 1346-1 du Code civil, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par nous, dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre.

1.12 - Compensation

Toutes obligations réciproques, présentes ou futures, entre les parties au présent contrat s'éteignent par compensation conformément aux articles 1347 et suivants du Code civil.

1.13 - Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) - 4 place de Budapest CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

1.14 - Sanctions internationales

1.14.1 - Définitions

Pour les besoins du présent article, on entend par « sanctions internationales » toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par un État ou une organisation internationale/supranationale à l'encontre d'autres États, de territoires, de personnes (physiques ou morales) et/ou d'entités (de droit public ou privé).

Ces sanctions internationales peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- interdictions ou restrictions d'importations ou d'exportations (embargos) ;
- confiscations, saisies, gels de biens ou d'avoirs ;
- interdictions ou restrictions de certaines activités industrielles, commerciales ou de services en particulier financiers dont assurantiels.

Les sanctions internationales sont évolutives tant par leur nature que dans leurs domaines d'application. Elles sont publiques et peuvent être consultées sur les sites internet des États et des organisations internationales/supranationales.

1.14.2 - Conséquences pour Fidélia Assistance

Dans l'exercice de ses activités, Fidélia Assistance est soumise de plein droit aux législations et réglementations d'ordre public édictées par la France, l'Union Européenne et le pays dans lequel elle a son siège social, y compris dans le domaine des sanctions internationales qui peuvent lui interdire d'exécuter les obligations résultant d'un contrat de garanties d'assistance telles que :

- couvrir un risque, et/ou ;
- payer une somme d'argent, et/ou ;
- fournir toute autre prestation.

Par ailleurs, le non-respect par Fidélia Assistance d'autres sanctions internationales peut exposer cette dernière, ses employés ou les sociétés du groupe auquel elle appartient, à des risques de sanctions réglementaires, administratives, civiles, et/ou pénales. Par conséquent, Fidélia Assistance veille également à la conformité de ses activités avec les sanctions Internationales édictées par les États-Unis d'Amérique et l'ONU.

1.14.3 - Effets sur l'exécution du contrat

1.14.3.1 - Suspension de l'obligation de couverture d'un risque

Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs sanctions internationales visées au paragraphe 1.14.2 ci-dessus, l'exécution de l'obligation de Fidélia Assistance de couvrir un risque en application de la notice d'information est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension cesse à compter du jour où lesdites sanctions internationales cessent d'affecter l'obligation de Fidélia Assistance. Aucun sinistre survenu pendant la période de suspension ne pourra donner lieu à garantie.

1.14.3.2 - Suspension de l'obligation de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation

Lorsqu'elle a pour effet de contrevenir à une ou plusieurs sanctions internationales visées au paragraphe 1.14.2 ci-dessus, l'exécution de l'obligation de Fidélia Assistance de payer une somme d'argent ou de fournir une prestation en application de la présente notice est suspendue, dès leur entrée en vigueur. Cette suspension s'applique notamment dans le cadre d'un sinistre ou d'un remboursement total ou partiel de prime.

Toute somme contractuellement due par Fidélia Assistance et dont le paiement aurait été reporté du fait des sanctions internationales redeviendra exigible à compter du jour où lesdites sanctions internationales cessent d'affecter l'obligation de Fidélia Assistance. Il en est de même, lorsque cela est possible, de la fourniture de la prestation qui avait été ainsi suspendue.

Fidélia Assistance devra informer l'assuré et/ou les proches, par écrit motivé, de tout refus de mobiliser une garantie d'assistance en raison de l'existence d'une ou plusieurs sanctions internationales.

1.15 - Conditions d'application des garanties

La présente notice d'information couvre les garanties d'assistance suivantes :

- assistance en cas de décès du membre participant lors d'un déplacement en France ou à l'étranger ;
- garanties en cas de décès du membre participant ;
- services de renseignements et d'informations en cas de décès ;
- accompagnement psychologique.

Elles s'exercent au bénéfice du membre participant ou à la demande d'un proche.

Les garanties sont exclusivement déterminées par Fidélia Assistance qui choisit, en fonction de la situation à résoudre et des disponibilités locales, les mesures d'assistance les plus appropriées dans les limites et conditions du contrat.

Le choix des moyens à mettre en œuvre, y compris pour le transport ou l'hébergement, appartient également à Fidélia Assistance.

Outre les exclusions précisées ci-après, Fidélia Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales. Fidélia Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi exposés.

Fidélia Assistance se réserve le droit de demander tous les justificatifs nécessaires y compris en original attestant du droit à la garantie demandée ou nécessaire à sa mise en œuvre.

À défaut de justificatif, la garantie peut être refusée ou refacturée.

II – Garanties

2.1 - Assistance en cas de décès du membre participant lors d'un déplacement en France ou à l'étranger

Les garanties ci-après s'appliquent en cas de décès du membre participant survenu :

- au cours d'un déplacement en France à plus de 50 km du domicile, ou ;
- au cours d'un déplacement de moins de 90 jours consécutifs hors du DROM de résidence, ou ;
- au cours d'un déplacement à l'étranger de moins de 90 jours consécutifs.

2.1.1 - Rapatriement du corps

Fidélia Assistance organise et prend en charge :

- les frais de transport jusqu'au domicile de l'assuré ou la maison funéraire la plus proche du domicile ;
- les frais de mise en bière et frais d'embaumement indispensables au transport du corps et rendus obligatoires par la réglementation en vigueur ;
- les frais administratifs correspondants et frais requis par les autorités publiques, aériennes ou sanitaires pour organiser le rapatriement ;
- les frais de cercueil nécessaires au transport dans la limite de 800 € TTC .

Lorsque le membre participant avait fait le choix d'un prestataire funéraire, il appartient aux ayants droit de communiquer à Fidélia Assistance l'identité de ce prestataire afin que soient coordonnées avec lui, si nécessaire, les garanties de rapatriement ou de transport jusqu'au lieu d'obsèques ou d'inhumation.

En l'absence de volonté du membre participant, dans le cas où ses ayants droit choisissent directement les sociétés intervenant dans le rapatriement ou refusent la solution proposée par Fidélia Assistance, les frais correspondants restent à leur charge.

Si la présence sur place d'un proche du membre participant décédé s'avère indispensable pour effectuer les formalités de rapatriement de corps ou de reconnaissance du corps, Fidélia Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller/retour pour ce proche. Les frais d'hébergement sont pris en charge dans la limite de 80 € par jour, deux nuits au maximum.

Les frais de restauration, boissons ne sont pas pris en charge sauf ceux prévus dans les frais d'hébergement.

2.1.2 - Retour d'un proche accompagnant

Fidélia Assistance organise et prend en charge :

- le retour à son domicile en France, de la personne qui accompagnait le membre participant décédé ainsi que de ses enfants dans le cas où ils ne peuvent pas rentrer par les moyens qui étaient initialement prévus ;
- lorsqu'un transport concerne un enfant de moins de 16 ans non accompagné, Fidélia Assistance organise et prend en charge le transport aller/retour du proche résidant le plus près du domicile du membre participant pour accompagner l'enfant.

2.1.3 - Tableau récapitulatif des garanties et des plafonds

Garanties	Limites et plafonds
Rapatriement de corps	Organisation et prise en charge : - des frais de transport, d'embaument et des frais administratifs ; - des frais de cercueil dans la limite de 800 € TTC.
Retour d'un proche accompagnant à la suite du décès du membre participant	Organisation et prise en charge : - d'un titre de transport pour l'accompagnant ; - d'un titre de transport A/R pour un proche si l'accompagnant est un enfant de moins de 16 ans.

2.2 - Garanties en cas de décès du membre participant

2.2.1 - Garde des enfants de moins de 16 ans

Si, à la suite du décès du membre participant, personne ne peut s'occuper de ses enfants de moins de 16 ans, Fidélia Assistance organise et prend en charge soit :

- le transport aller/retour d'un proche résidant en France métropolitaine (si le membre participant y est domicilié) ou dans le même DROM de résidence (si le membre participant y est domicilié) afin de garder les enfants au domicile du membre participant, ou ;
- le transport aller/retour des enfants chez un proche résidant en France métropolitaine (si le membre participant y est domicilié) ou dans le même DROM de résidence (si le membre participant y est domicilié), ou ;
- la garde des enfants par une aide maternelle à concurrence de 20 heures maximum réparties sur trois jours.

La garantie est mise en place dans la limite d'un mois après le décès du membre participant.

2.2.2 - Garde des personnes dépendantes

Si, à la suite du décès du membre participant, personne ne peut assurer la garde des personnes dépendantes, Fidélia Assistance organise et prend en charge soit :

- le transport aller/retour d'un proche résidant en France métropolitaine (si le membre participant y est domicilié) ou dans le même DROM de résidence (si le membre participant y est domicilié) afin de garder les personnes dépendantes au domicile du membre participant ;
OU
- le transport aller/retour des personnes dépendantes chez un proche résidant en France métropolitaine (si le membre participant y est domicilié) ou dans le même DROM de résidence (si le membre participant y est domicilié) ;
OU
- leur garde au domicile à concurrence de 20 heures réparties sur trois jours maximum à compter de la date du décès du membre participant.

La garantie est mise en place dans la limite d'un mois après le décès du membre participant.

2.2.3 - Prise en charge des animaux de compagnie

Si, à la suite du décès du membre participant, aucune personne vivant au domicile n'est en mesure de s'occuper des animaux de compagnie du membre participant, Fidélia Assistance organise et prend en charge un titre de transport d'un proche dans un rayon de 50 km afin de venir au domicile du membre participant pour s'occuper des animaux de compagnie.

2.2.4 - Retour anticipé

Si, à la suite du décès du membre participant, un ayant droit est en déplacement et qu'il doit interrompre son voyage pour organiser ou assister aux obsèques du membre participant, Fidélia Assistance organise et prend en charge le retour de l'ayant droit depuis son lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France.

Lorsqu'un transport concerne un enfant de moins de 16 ans non accompagné, Fidélia Assistance organise et prend en charge le transport aller/retour du proche résidant le plus près du domicile du membre participant pour accompagner l'enfant.

2.2.5 - Aide à domicile

À la suite du décès du membre participant, Fidélia Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide-ménagère à son domicile, à concurrence de deux fois deux heures réparties sur le mois suivant le décès du membre participant, pour aider les ayants droit dans les tâches quotidiennes.

2.2.6 - Tableau récapitulatif des garanties et des plafonds

Garanties	Limites et plafonds
Garde des enfants de moins de 16 ans	Organisation et prise en charge : - soit d'un titre de transport pour le déplacement d'un proche ; - soit d'un titre de transport pour le déplacement des enfants chez un proche ; - soit de la garde à domicile des enfants dans la limite de 20 heures réparties sur trois jours à compter du décès.
Garde des personnes dépendantes	Organisation et prise en charge : - soit d'un titre de transport pour le déplacement d'un proche ; - soit d'un titre de transport pour le déplacement de la personne dépendante chez un proche ; - soit de la garde à domicile de la personne dépendante dans la limite de 20 heures réparties sur trois jours à compter du décès.
Prise en charge des animaux de compagnie	Organisation et prise en charge d'un titre de transport pour un proche dans un rayon de 50 km.
Retour anticipé	Organisation et prise en charge d'un titre de transport A/R pour un proche en déplacement pour se rendre aux obsèques.
Aide à domicile	Organisation et prise en charge d'une aide-ménagère à concurrence de deux fois deux heures réparties sur le mois suivant le décès.

2.3 - Services de renseignements et d'informations en cas de décès

Fidélia Assistance met à disposition, par téléphone, un service d'informations concernant les démarches administratives et sociales à accomplir en cas de décès. Ce service est joignable du lundi au vendredi, de 9h à 18h, hors jours fériés.

Fidélia Assistance propose des renseignements téléphoniques dans les domaines suivants :

- les démarches et formalités relatives à la constatation ou la déclaration du décès ;
- le transport, les chambres funéraires ;
- les différents types de cérémonies ;
- les aides financières possibles ;
- les différents services de pompes funèbres ;

- les démarches administratives à réaliser à la suite du décès (organismes à contacter, pension de réversion, saisine notaire ou non).

2.4 - Accompagnement psychologique

Fidélia Assistance intervient pour soutenir et accompagner psychologiquement :

- le membre participant en cas de décès d'un proche ;
- le membre participant en cas de suicide d'un ayant droit ;
- les proches lors du décès du membre participant ;
- le membre participant s'il a assisté à un accident corporel, à une agression, à un attentat ou acte de terrorisme, une attaque à main armée.

Accueil et consultation psychologique

Fidélia Assistance met à leur disposition une équipe de psychologues pour une première consultation téléphonique d'une durée moyenne de 45 minutes, qui peut intervenir 24h/24, 7j/7.

Suivi psychologique

À la suite de cette première consultation et selon le diagnostic établi, le membre participant ou un proche pourra bénéficier de trois nouvelles consultations au maximum effectuées :

- soit par téléphone auprès du même psychologue clinicien ;
- soit au cabinet de l'un de nos psychologues cliniciens agréés proche de son domicile ou, sur demande, auprès d'un psychologue de son choix.

Dans le cas d'un suivi chez un psychologue de son choix, nous remboursons, sur justificatif original, trois consultations au maximum dans la limite de 54 € par consultation.

Dans tous les cas, les frais de transport pour se rendre chez le psychologue restent à la charge du membre participant ou du proche.

Les prestations « Accueil et consultation psychologique » et « Suivi psychologique » sont limitées à deux événements traumatisants par année d'assurance.

Outre les exclusions, telles que définies et figurant aux exclusions générales, la garantie « Accompagnement psychologique » n'intervient pas :

- pour un événement antérieur à six mois par rapport à la demande d'assistance ;
- pour un suivi psychologique alors que le membre participant est déjà en traitement auprès d'un psychiatre ou d'un psychologue au moment de l'événement ;
- dans le cas d'une décompensation psychique nécessitant une hospitalisation en milieu spécialisé.

III – Exclusions générales

En complément des exclusions propres à chaque garantie d'assistance, nous ne garantissons pas les conséquences résultant :

- d'une faute intentionnelle ou dolosive (article L113-1 alinéa 2 du code des assurances) ;
- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur) ;
- de l'usage ou de l'absorption volontaire de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- du suicide du membre participant pendant la première année de l'adhésion ;
- d'un accident survenu lors de la pratique des sports à risques suivants : rafting, canyoning, kitesurf, parkour, jet ski, wakeboard, base jumping, saut à ski ou à snowboard, skeleton, bobsleigh, alpinisme, spéléologie, chasse, plongée sous-marine nécessitant l'utilisation d'un appareil de respiration sous-marine, plongée en apnée, parachutisme, saut à l'élastique, parapente, ULM, deltaplane, planeur, escalade, sports équestres avec sauts d'obstacles, quad ;
- de la participation du membre participant en tant que concurrent à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs entraînements préparatoires,

avec tout engin de locomotion (à moteur ou non) ;

- des situations à risque infectieux en contexte épidémique, pandémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;
- d'une exposition à des agents chimiques sauf attentat ou acte de terrorisme ;
- d'une exposition à des agents incapacitants sauf attentat ou acte de terrorisme ;
- d'une exposition à des agents biologiques infectants sauf attentat ou acte de terrorisme ;
- d'une exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;
- de la participation du membre participant à des rixes, sauf cas de légitime défense ;
- de l'usage des armes ou engins destinés à exploser par modification de la structure du noyau de l'atome ;
- de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute source de rayonnement ionisant ;
- d'une émeute, d'un mouvement populaire ;
- d'un coup d'état ;
- d'une prise d'otage ;
- d'une guerre étrangère (c'est à vous de prouver que l'événement ne résulte pas d'un fait de la guerre étrangère) ;
- d'une guerre civile (c'est à nous de prouver que l'événement résulte d'un fait de guerre civile) ;
- de l'usage d'armes à feu ou à air comprimé, d'explosifs dont la détention n'est pas autorisée au membre participant.

Nous n'intervenons pas pour :

- les garanties qui n'ont pas été demandées ou qui n'ont pas été organisées par nos services ou qui ont été réalisées sans notre accord préalable ne donnant droit a posteriori à aucun remboursement ni indemnité compensatrice sauf en cas de force majeure.

Ne sont pas pris en charge :

- le coût des communications téléphoniques, excepté les communications téléphoniques réalisées pour joindre nos services ;
- les frais annexes au transport et à la garde des animaux de compagnie (caisse, nourriture, harnais, vaccins) ;
- les frais de restauration et de boissons, sauf ceux prévus par une garantie d'assistance ;
- les frais ou le remboursement des frais de premier secours.



Siège social – Agence de Paris
Cœur Défense - Tour A
90-110 esplanade du Général-de-Gaulle
92931 Paris La Défense Cedex

Agence de Lyon
33, rue Maurice Flandin
69003 LYON

Agence de Guyane
2, rue du Capitaine Bernard
97300 CAYENNE

www.mutuelle-smi.com

Document contractuel