

FAMILY PROTECTION

NOTICE D'INFORMATION n° FP-03-2016-1

Family Protection est composé de garanties d'assurance et de garanties d'assistance dont les dispositions sont détaillées ci-après dans la notice d'information relative à chaque type de garanties.

Important : La Notice d'Information de votre adhésion est un document juridique essentiel. Lisez-la dès aujourd'hui et classez-la avec vos autres papiers importants.

FAMILY PROTECTION - Garanties d'assurance incluses

Le Contrat n°20160331C01 est un Contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative (ci-après désigné "Contrat d'assurance") régi par le Code des assurances, relevant de la branche 1 (Accident) de l'article R321-1 du Code des assurances et soumis à la législation fiscale française.

- Il est souscrit par l'**Association Souscription Avenir Family** : Association à but non lucratif régie par la Loi du 1^{er} juillet 1901, dont le siège social est situé 71 quai Colbert - 76600 Le Havre (ci-après « le Souscripteur »)
- Auprès d'**AUXIA** - entreprise régie par le Code des assurances, SA au capital entièrement libéré de 74 545 776 € – RCS de Paris 422 088 476 – siège social au 21, rue Laffitte 75009 Paris. (ci-après « l'Assureur »)
- Par l'intermédiaire de **SPB Family Courtage** - SAS de courtage d'assurance au capital de 50.000 d'euros dont le siège social est situé 71 quai Colbert - 76600 Le Havre www.spbfamily.eu, immatriculée au RCS du Havre sous le n°821 784 840 et à l'ORIAS sous le n°16004724 (www.orias.fr).
- Géré par SPB Family Courtage.
- Distribué par SPB Family Courtage : Société par Action Simplifiée au capital de 50 000 €, inscrite au RCS du Havre sous le n°821 784 840, dont le siège social est situé 71 quai Colbert - 76600 Le Havre

Autorité chargée du contrôle de l'Assureur et du Courtier gestionnaire et du distributeur : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest. CS 92459. 75436 PARIS CEDEX 09

SOMMAIRE

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. DÉFINITIONS | 4. DISPOSITIONS DIVERSES |
| 2. GARANTIES | 5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES |
| 3. FONCTIONNEMENT DE L'ADHESION | |

1. DÉFINITIONS

- **Accident** : Toute atteinte corporelle sur la personne de l'Assuré et indépendante de la volonté de l'Assuré, résultant de l'action soudaine et violente d'une cause extérieure. Les maladies, même si elles se manifestent sous une apparence accidentelle (Accident Vasculaire Cérébral, arrêt cardiaque...), ne sont pas des accidents. La preuve de la relation directe de cause à effet entre l'Accident et le Sinistre incombe au(x) Bénéficiaire(s).
- **Accident de la circulation** : Accident de la circulation dont est victime l'Assuré lorsqu'il circule sur la voie publique en tant que piéton, cycliste, conducteur ou passager d'un véhicule de tourisme motorisé, autre qu'un moyen de Transport en commun.
- **Accident au cours d'un déplacement en Transport en commun** : Accident dont est victime l'assuré au cours d'un voyage dans un moyen de Transport en commun. Les accidents survenant alors que l'Assuré n'est pas usager du moyen de Transport en commun ne sont pas couverts en tant qu'accident de Transport en commun.
- **Adhérent** : La personne physique majeure membre adhérent du Souscripteur résidant en France métropolitaine (hors Corse), ayant demandé à adhérer à Family Protection et qui s'est acquittée du montant de la cotisation. L'Adhérent n'est pas placé sous un régime de protection judiciaire (tutelle ou curatelle) au moment de l'adhésion.
- **Assuré** : Personne sur laquelle porte le risque. L'Assuré doit être âgé de 25 ans au moins et de 65 ans au plus le jour de la demande d'adhésion.
 - Dans l'option « Individuelle » : seul l'Adhérent principal est Assuré.
 - Dans l'option « couple » : L'Adhérent principal ainsi que son Conjoint sont assurés. **Les deux membres du couple bénéficient des mêmes garanties.**L'âge est calculé par différence de millésime entre l'année de l'adhésion et l'année de naissance.
- **Bénéficiaire** : Personne physique percevant le capital garanti en cas de réalisation de l'un des risques couverts par le contrat.
- **Conjoint** : Est considérée comme Conjoint la personne mariée non séparée de corps, pacsée non séparée de corps ou qui est le concubin notoire de l'Adhérent et vit maritalement avec l'Adhérent. Elle est déclarée lors de l'adhésion ou dans un certificat d'adhésion correctif.
- **Domicile** : Le lieu de la résidence principale de l'Adhérent situé en France métropolitaine (hors Corse), à l'exclusion de toute résidence secondaire.
- **Perte Totale et Irréversible d'Autonomie** : Est considéré en PTIA (Perte Totale et Irréversible d'Autonomie) l'Assuré qui à la suite d'un accident garanti au titre du présent contrat et survenu postérieurement à l'adhésion au contrat Family Protection, est reconnu par l'Assureur totalement et définitivement incapable de se livrer à une activité professionnelle ou occupation, même de surveillance ou de gestion pouvant lui procurer salaire, gain ou profit. L'Assuré doit en outre avoir recours à l'assistance d'une tierce personne de manière irréversible pour effectuer les actes ordinaires de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, se nourrir, se déplacer).
- **Sinistre** : Il s'agit du décès de l'Assuré des suites d'un Accident (y compris d'un Accident de la circulation ou Accident au cours d'un déplacement en Transport en commun), ou de la PTIA de l'Assuré des suites d'un Accident.
- **Transport en commun** : Tout moyen de transport public commercial terrestre, maritime, fluvial ou aérien, agréé pour le transport payant de passagers dans un périmètre et à des horaires de départ et d'arrivées déterminées et en échange d'un titre de transport acquitté

2. GARANTIES

En aucun cas, l'Assuré ne peut être garanti simultanément par plusieurs adhésions au contrat Family Protection. Si cela était, l'engagement de l'Assureur serait en tout état de cause limité à la première adhésion.

2.1. Objet du contrat

Family Protection a pour objet de garantir le versement d'un capital prévu au contrat, si un Accident garanti, tel que défini ci-dessus, provoque le Décès ou la PTIA de l'Assuré.

2.2. Territorialité des garanties

Les garanties sont acquises dans le monde entier. Toutefois, l'Assuré devra obtenir l'accord préalable et écrit de l'assureur, concernant le maintien de ses garanties durant :

- Tout déplacement de l'assuré hors du pays dans lequel il a son domicile, et pendant

plus de 60 jours calendaires (consécutifs ou non consécutifs), sur une période de 12 mois consécutifs,

- Ou pour un déplacement de l'assuré dans un pays déconseillé par le Ministère des Affaires Etrangères (et dont la liste est disponible sur le site internet www.diplomatie.gouv.fr ou auprès de l'assureur).

À défaut d'accord préalable de l'Assureur, l'Assuré ne sera pas couvert en cas de Décès survenant lors de son déplacement ou de son séjour.

2.3. Fausse déclaration

TOUTE RETICENCE OU FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE, OMISSION OU INEXACTITUDE DANS LA DECLARATION DES CIRCONSTANCES DU RISQUE, ENTRAINE L'APPLICATION, SELON LE CAS, DES SANCTIONS PREVUES AU CODE DES ASSURANCES, C'EST-A-DIRE LA NULLITE DE L'ADHESION, LA RESILIATION DE L'ADHESION OU LA REDUCTION DES PRESTATIONS (ARTICLES L 113-8, L 113- 9 DU CODE DES ASSURANCES).TOUTE PRODUCTION INTENTIONNELLE PAR LE(S) ASSURE(S) DE DOCUMENTS FALSIFIES OU DE DECLARATIONS FAUSSES ENTRAINE LA DECHEANCE DE TOUT DROIT A PRESTATIONS

2.4. Garanties en cas de décès

Conditions de versement du capital en cas de décès :

Le capital décès est versé si le décès répond aux critères cumulatifs suivants :

- L'Accident est survenu pendant la période de validité de ladite garantie,
- Le décès est directement causé par un Accident garanti,
- Le décès survient dans les 12 mois (maximum) qui ont suivi la date de l'Accident.

Modalités de déclaration du sinistre :

En cas de sinistre, le Bénéficiaire doit contacter SPB Family Courtage :

Téléphone : 05 24 99 08 09 (numéro non surtaxé)

Du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours légalement fériés et/ou chômés et sauf interdiction législative ou réglementaire)

Adresse e-mail : serviceclient@spbfamily.eu

SPB Family Courtage lui indiquera la marche à suivre pour effectuer sa déclaration auprès de l'Assureur.

Sauf cas fortuit ou de force majeure, le Bénéficiaire doit ensuite déclarer à l'Assureur, sous peine de déchéance du droit au capital décès, le sinistre dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus suivant la date à laquelle il en a connaissance. Au-delà de ce délai, le Bénéficiaire est déchu de ses droits si l'Assureur démontre que le retard de déclaration lui a causé un préjudice.

Procédure d'examen de la demande de versement du capital :

Le Bénéficiaire communique à l'Assureur l'ensemble des pièces, nécessaires à l'examen de la situation. Ce courrier doit être envoyé à l'adresse suivante :

Service Médecine Conseil
A l'attention du Médecin Conseil Chef
21 rue Laffitte
75317 Paris cedex 09

Le Bénéficiaire doit transmettre à l'Assureur :

- L'acte de décès de l'Assuré (en cas de décès à l'étranger, le certificat de décès doit être certifié par l'ambassade et les frais éventuels de l'acte sont à la charge du Bénéficiaire),
- Tout document justifiant les circonstances de l'Accident et le lien de causalité entre l'Accident et le décès (certificat médical, coupures de presse, rapport de police ou procès-verbal de gendarmerie, ...),
- Une copie de sa carte nationale d'identité (recto/verso) ou de son passeport (3^{ème} et 4^{ème} pages). Le document doit être en vigueur à la date de sa transmission,
- Toute pièce permettant de justifier le lien l'unissant à l'Assuré décédé (certificat d'hérédité, copie du livret de famille, ...),
- Les coordonnées bancaires (RIB/IBAN) d'un compte ouvert à son nom pour le paiement.

Le Bénéficiaire doit satisfaire, préalablement au paiement du capital décès, à l'ensemble des exigences réglementaires.

Il peut lui être demandé de produire toute pièce complémentaire permettant de répondre à ces exigences.

Bénéficiaire :

Le(s) Bénéficiaire(s) du capital garanti est (sont) la/les personne(s) choisie(s) par l'Adhérent pour recevoir les prestations.

Si l'adhérent ne souhaite pas écrire une clause bénéficiaire personnalisée, le(s) bénéficiaire(s) sont par défaut :

- Le Conjoint survivant de l'Assuré,
- À défaut : les enfants de l'Assuré, nés ou à naître, vivants ou représentés, par parts égales entre eux,
- À défaut : les héritiers de l'Assuré.

L'Adhérent peut à tout moment, sous réserve d'en informer SPB Family Courtage par courrier, modifier la désignation des bénéficiaires en cas de décès, lorsque celle-ci n'est plus appropriée.

Montant du capital garanti :

Le montant des capitaux garantis est défini à l'adhésion.

Le certificat d'adhésion rappelle les montants :

- Du capital en cas d'Accident,
- Du capital en cas d'Accident de la circulation,
- Du capital en cas d'Accident de Transport en commun.

Les montants des capitaux garantis ne sont pas cumulables.

Lorsque les 2 assurés sont victimes d'un décès consécutivement à un seul et même accident sans que l'on puisse déterminer un ordre chronologique (comourants), le montant du capital décès est versé pour chacun d'eux.

Délai de paiement :

Le capital décès sera versé dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception par l'Assureur de la totalité des pièces justificatives nécessaires au paiement.

Age de cessation de la garantie :

La garantie décès cesse :

- En cas d'option « individuelle » : La garantie décès cesse à l'échéance mensuelle de la cotisation qui suit le 75^{ème} anniversaire de l'Assuré.
- En cas d'option « couple » :
 - Lorsque le Conjoint atteint son 75^{ème} anniversaire, il n'est plus garanti et la garantie est maintenue au profit de l'Adhérent, avec une option « Individuelle »,
 - Lorsque l'Adhérent atteint son 75^{ème} anniversaire, il n'est plus garanti et la garantie cesse pour les deux Assurés.

2.5. Garanties en cas de PTIA

Conditions de versement du capital en cas de PTIA :

Le capital est versé si l'état de PTIA répond aux critères cumulatifs suivants :

- L'Accident est survenu pendant la période de validité de ladite garantie,
- La PTIA est directement causée par un Accident garanti,
- La PTIA est constatée dans les 12 mois (maximum) qui ont suivi la date de l'Accident.

Modalités de déclaration du sinistre

En cas de sinistre, l'Assuré ou son représentant légal doit contacter SPB Family Courtage :
71 quai Colbert - 76600 Le Havre

Téléphone : 05 24 99 08 09 (numéro nonsurtaxé)

Du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours légalement fériés et/ou chômés et sauf

interdiction législative ou réglementaire)

Adresse e-mail : serviceclient@spbfamily.eu

SPB Family Courtage lui indiquera la marche à suivre pour effectuer sa déclaration auprès de l'Assureur.

Afin de constituer un dossier, l'Assuré ou son représentant légal doit envoyer au Médecin Conseil Chef de l'Assureur le **formulaire de déclaration de sinistre (qui lui aura été préalablement remis) complété, daté et signé par l'Assuré ou son représentant légal et le médecin de son choix, dans un délai de 30 jours calendaires révolus suivant la date à laquelle il a connaissance de la PTIA.** Au-delà de ce délai, le Bénéficiaire est déchu de ses droits si l'Assureur démontre que le retard de déclaration lui a causé un préjudice.

Lorsque l'assuré prouve qu'un cas de force majeure empêchait toute déclaration, le point de départ du délai correspond à la date à laquelle l'Assuré est en capacité de faire la déclaration.

Procédure d'examen de la demande de versement du capital :

L'Assuré, ou toute personne agissant en son nom et pour son compte, communique au Médecin Conseil Chef de l'Assureur l'ensemble des pièces, notamment médicales, nécessaires à l'examen de sa situation. Ce courrier doit être envoyé sous pli scellé et marqué « confidentiel médical » à l'adresse suivante :

Service Médecine Conseil
À l'attention du Médecin Conseil Chef
21 rue Laffitte
75317 Paris cedex 09

Le service Médecine Conseil est organisé pour garantir la confidentialité des données de santé et ne communique au service administratif d'AUXIA aucun détail sur l'état de santé de l'Assuré.

Les documents et pièces justificatives à communiquer sont les suivants :

- Le formulaire de déclaration de sinistre dûment complété,
- Un certificat médical détaillé établissant la nature et la cause de la PTIA,
- Les rapports d'expertise médicale ou judiciaire, rapport de police ou procès-verbal de gendarmerie,
- Tout document attestant de la qualité d'assuré au contrat,
- La copie recto/verso de la carte nationale d'identité en vigueur de l'assuré ou des 3^{ème} et 4^{ème} pages de son passeport en cours de validité,
- Les coordonnées bancaires (RIB/IBAN) d'un compte ouvert à son nom pour le paiement.

La prise en charge de la PTIA est subordonnée à l'accord du Médecin Conseil Chef de l'Assureur.

Contrôle de la Perte Totale et Irréversible d'Autonomie :

Le Médecin Conseil Chef de l'Assureur a toujours la possibilité de faire vérifier l'état de santé de l'Assuré par le médecin de son choix et/ou de demander les pièces complémentaires qu'il jugera nécessaires.

Tout refus de se soumettre à l'analyse de la situation médicale ferait perdre à l'Assuré ses droits au capital.

Dans le cas où l'Assuré serait en désaccord avec la décision du Médecin Conseil Chef de l'Assureur, un médecin expert pourra être désigné, sur demande écrite de l'Assuré, afin de départager les parties.

Ce médecin sera choisi sur la liste des experts auprès des tribunaux. A défaut d'entente sur ce choix, l'expert sera désigné par le Tribunal de Grande Instance du domicile de l'Assuré qui statuera sur la requête de l'Assureur ou de l'Assuré.

Les honoraires et frais relatifs à l'intervention de cet expert seront supportés à charges égales par l'Assureur et l'Assuré, ceux-ci s'interdisant d'avoir recours à la voie judiciaire tant que l'expertise n'aura pas eu lieu.

Montant du capital garanti :

En cas de PTIA de l'Assuré et quelle que soit la cause de l'accident, Family Protection prévoit le versement à l'Assuré du capital dont le montant figure sur son certificat d'adhésion.

Délai de versement :

En cas d'accord du Service de Médecine Conseil de l'Assureur concernant la mise en œuvre de la garantie, le capital est versé dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception par l'Assureur de la totalité des pièces justificatives nécessaires au paiement.

Âge de cessation de la garantie :

La garantie PTIA cesse :

- En cas d'option « individuelle » : le premier jour du mois suivant le 67^{ème} anniversaire de l'Assuré,
- En cas d'option « couple » : pour chaque Assuré, le premier jour du mois suivant son 67^{ème} anniversaire.

2.6. EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES

Aucune des garanties n'est applicable si le sinistre résulte :

- Du suicide ou tentative de suicide de l'Assuré,
- Du fait intentionnel de l'Assuré ou du Bénéficiaire,

- De l'usage de drogues, de stupéfiants, de produits toxiques, d'hallucinogènes ou drogues définies ou non comme tels par la loi, ou de médicaments non prescrits médicalement ou à doses non prescrites,
- D'un Accident survenant tandis que l'assuré est reconnu comme étant en état d'ivresse manifeste ou dont la concentration d'alcool dans le sang ou dans l'air expiré est supérieure aux taux autorisés par la législation applicable en vigueur à la date de survenance de l'Accident,
- De la participation active de l'assuré à une guerre civile, insurrection, acte de terrorisme, sabotage, émeute, mouvements populaires, rixe, complot, sauf cas de légitime défense et celui d'accomplissement du devoir professionnel,
- De la participation de l'Assuré à des crimes ou délits,
- De la manipulation d'engins ou d'armes de guerre et d'armes à feu,
- D'un Accident survenant à l'occasion de cataclysme, de catastrophes naturelles ou nucléaires,
- D'Accidents consécutifs à la pratique de tout sport à titre professionnel ou au cours d'une compétition ou de l'un des sports suivants : plongée ou pêche sous-marine, sports de combats (boxe, arts martiaux), descente de rapides, saut à l'élastique, parapente, parachute, alpinisme ou escalade. Toutefois, lorsque ces sports sont pratiqués occasionnellement dans le cadre d'un baptême, d'une promenade ou d'une initiation, la garantie est acquise si l'Assuré établit que la pratique de l'activité a fait l'objet d'un encadrement par un personnel qualifié, titulaire des brevets et autorisations réglementaires nécessaires à un tel encadrement.
- D'un Accident subi à l'occasion de l'exercice d'une activité ou d'un entraînement de sapeur-pompier volontaire,
- D'un Accident consécutif au pilotage d'appareils de navigation aérienne, d'engins de course terrestres ou nautiques,
- De l'utilisation par l'Assuré, d'engins terrestres ou maritimes à moteur ou non, en tant que pilote ou passager pour participer à des compétitions professionnelles.

FONCTIONNEMENT DE L'ADHÉSION

3.1. Option choisie

L'Adhèrent peut, selon sa situation et ses besoins, exprimés auprès de son intermédiaire d'assurance, adhérer à l'option « individuelle » ou à l'option « couple ».

3.2. Modalités d'adhésion

Le contrat est commercialisé par téléphone.

L'Adhèrent demande à y adhérer en donnant son consentement oral et explicite lors de l'appel.

Valeur juridique de l'enregistrement vocal

Par dérogation à l'article 1341 du Code civil, l'Adhèrent convient que les données électroniques et les enregistrements vocaux (et leur transcription écrite) conservés par SPB Family Courtage (et leurs mandataires) vaudront signature par l'Adhèrent et seront admis comme preuve des opérations effectuées au titre de l'adhésion à Family Protection (notamment de son identité, de son consentement à l'adhésion, du contenu du contrat, de l'autorisation donnée pour le prélèvement automatique). A ce titre, les enregistrements vocaux lui seront opposables ainsi qu'aux tiers.

3.3. Prise d'effet et durée de l'adhésion

L'adhésion à Family Protection s'effectue le jour de la présentation de l'offre par téléphone, en cas d'accord de l'Adhèrent donné à cette occasion.

SPB Family Courtage envoie à l'Adhèrent, avant la réalisation de l'adhésion sur un support durable, l'IPID, la Fiche d'information et de conseil, la Notice d'information.

SPB Family Courtage s'engage à envoyer au Client, après la réalisation de l'adhésion, le certificat d'adhésion.

3.4. Prise d'effet des garanties

Les garanties prennent effet à la date de l'adhésion, avant l'échéance du délai de renonciation en cas d'accord de l'Adhèrent donné à cette occasion.

3.5. Durée de l'adhésion

L'adhésion à Family Protection est conclue pour une durée initiale de 12 mois à compter de sa date d'effet. Sous réserve des événements pouvant mettre fin à l'adhésion, elle se renouvelle pour des périodes successives de 12 mois, par tacite reconduction, sans intervention de la part de l'Adhèrent ni de l'Assureur.

3.6. Événements pouvant mettre un terme à l'adhésion

- La résiliation de l'adhésion (Cf. ci-après),
- Le décès ou la Perte Totale et Irréversible d'Autonomie de l'Adhèrent,
- Le 75^{ème} anniversaire de l'Adhèrent.

La cessation de l'adhésion entraîne la fin des garanties. Aucune cotisation n'est restituée à l'Adhèrent.

Cas de résiliation de l'adhésion :

L'adhésion à Family Protection peut être résiliée dans les cas suivants :

- **Par le Souscripteur :**
 - Si l'Adhèrent ne paie pas la cotisation due au titre de son adhésion (dans les conditions de l'article L. 113-3 du Code des assurances),
 - Si l'Adhèrent perd sa qualité de membre de l'Association.
- **Par l'Assureur :**
 - Par lettre recommandée à la date anniversaire de l'adhésion, et moyennant un préavis de deux mois.
- **Par l'Adhèrent :**
 - Lors du renouvellement annuel de son adhésion, moyennant un préavis de 60 jours calendaires avant la date anniversaire de l'adhésion, la date de réception du courrier de résiliation par l'Assureur faisant foi.
- **De plein droit :**
 - A l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la résiliation du Contrat d'assurance de groupe par le Souscripteur ou l'Assureur.

Dans tous les cas, la résiliation devra être notifiée conformément à l'article L113-14 du code des assurances :

- Soit par lettre ou tout autre support durable,
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur,
- Soit par acte extrajudiciaire,
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication,
- Soit par tout autre moyen prévu par le contrat.

Le destinataire confirme par écrit la réception de la notification.

3.7. Cotisation

Le montant de la cotisation due au titre de la présente adhésion est celui figurant sur le certificat d'adhésion Family Protection.

Les cotisations doivent être payées mensuellement et d'avance.

Les cotisations sont dues pendant toute la durée du contrat. Le règlement en espèces ou par chèque de banque n'est pas autorisé.

Le montant de la cotisation pourra être révisé annuellement par l'Assureur et le Souscripteur en fonction des résultats du Contrat d'assurance et prendra effet à l'échéance annuelle de chaque adhésion.

Toute modification sera notifiée à l'Adhèrent par SPB Family Courtage, au nom et pour le compte du Souscripteur, au moins trois mois avant sa prise d'effet.

En cas de désaccord suite à l'avis d'augmentation du montant de cotisation, l'Adhèrent peut, dans ce cas, résilier son adhésion dans un délai de 2 mois suivant la date de réception de la lettre l'informant de la modification du montant de sa cotisation. La résiliation prendra effet à la prochaine échéance annuelle.

Lorsqu'une cotisation n'est pas payée dans les 10 jours de son échéance prévue, SPB Family Courtage adresse à l'Adhèrent, au nom et pour le compte du Souscripteur, une lettre recommandée de mise en demeure avec accusé de réception qui l'informe qu'à l'expiration d'un délai de 30 jours à dater de l'envoi de cette lettre, le défaut de paiement de la cotisation venue à échéance entraînera la suspension des garanties. Si, au-delà de ce délai, la cotisation n'est pas régularisée dans les 10 jours, l'adhésion est résiliée et les cotisations versées restent acquises à l'Assureur (Article L113-3 du code des assurances).

3.8 Renonciation

L'Adhèrent dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer à son adhésion à compter de la date de réception de ses documents contractuels.

Cette renonciation doit être faite par courrier envoyé à l'adresse suivante :
SPB Family Courtage – Family Protection - 71 quai Colbert - 76600 Le Havre.

Elle peut être faite selon le modèle de lettre ci-après.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e) (nom et prénom de l'Adhèrent) demeurant à (domicile principal), vous informe que je renonce à mon adhésion à Family Protection n° datant du (date). (si des cotisations ont été perçues) Je vous prie de me rembourser les cotisations versées.
À _____ Le _____ Signature".

En cas de renonciation, SPB Family Courtage, pour le compte de l'Assureur, rembourse à l'Adhèrent l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation.

DISPOSITIONS DIVERSES

4.1 Prescription

Toute action découlant du présent contrat est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir à compter du jour de l'événement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L-114-1, L-114-2 et L-114-3 du Code des Assurances reproduits ci-dessous.

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 citées aux articles 2240 à 2246 du Code civil 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. »

Au sens de l'article L 114-2 ci-dessus, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il se prescrivait (article 2240 du Code Civil),
- La demande en Justice (articles 2241 à 2243 du Code Civil),
- Un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code Civil).

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. »

4.2 Traitement et protection des données personnelles

L'Adhèrent est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé de ses données personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur et SPB Family Courtage (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au Contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la gestion du Contrat, et qu'en

Pendant le délai de renonciation, si l'Adhèrent déclare un sinistre, celui-ci ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant l'accord de l'Adhèrent pour un commencement d'exécution de l'adhésion.

3.9 Modifications

Modifications administratives

L'Adhèrent devra communiquer en cours d'adhésion, par courrier à SPB Family Courtage – Family Protection -71 quai Colbert - 76600 Le Havre. Tout changement de domicile ou de domiciliation bancaire, en joignant les justificatifs nécessaires. A défaut d'information concernant le changement de domicile, toutes les communications de SPB Family Courtage, de l'Assureur, ou du Souscripteur adressées au dernier domicile connu de l'Adhèrent produiront tous leurs effets.

Modifications ayant un impact sur le montant des cotisations

L'Adhèrent peut demander à faire évoluer sa garantie dans la limite des possibilités offertes à l'adhésion et sous réserve de ne pas dépasser l'âge limite d'adhésion au moment de la demande de modification.

Au cours de la première année d'adhésion il n'est accepté qu'un seul changement de garantie (à la hausse ou à la baisse).

Toute demande d'évolution est constatée par un certificat d'adhésion rectificatif adressé à l'adhèrent.

Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et à SPB Family Courtage (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion du Contrat, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités administratives et judiciaires concernées.

L'Adhèrent dispose d'un droit d'accès, d'opposition pour motif légitime, de rectification et de portabilité sur les données personnelles le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou de SPB Family Courtage. Il dispose également d'un droit de suppression sur les données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Ces droits s'exercent selon les modalités définies par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, en contactant SPB Family Courtage, par tout moyen permettant de justifier de son identité, tel qu'un écrit accompagné d'un justificatif d'identité daté et signé, aux coordonnées ci-après : SPB Family Courtage –71 quai Colbert - 76600 Le Havre ou par mail : dpo@spbfamily.eu

L'Adhèrent peut également transmettre (et modifier à tout moment) des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données à caractère personnel après son décès et le cas échéant désigner une personne afin de les mettre en œuvre. En l'absence de directives et/ou de désignation, les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles s'appliqueront.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

Les conversations téléphoniques entre l'Adhèrent et SPB Family Courtage sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, notamment le Règlement Général européen sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD), et le cas échéant des autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants de SPB Family Courtage situés hors Union Européenne.

4.3 Traitement des réclamations et demandes clients

conséquence, ces informations pourront être conservées jusqu'au terme de la prescription des actions juridiques pouvant découler du Contrat.

Réclamations et demandes clients qui ne sont pas relatives au sinistre

L'Assuré peut s'adresser à SPB Family Courtage selon les modalités suivantes :

✓ Service client de SPB Family Courtage

L'Assuré peut contacter SPB Family Courtage du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours légalement fériés et/ou chômés et sauf interdiction législative ou réglementaire) au :

Téléphone : 05 24 99 08 09 (numéro non surtaxé)

Ou par
courrier :

**SPB Family Courtage – Family
Protection 71 quai Colbert - 76600 Le
Havre**

Ou par e-mail : serviceclient@spbfamily.eu

✓ **Département Réclamations de SPB Family Courtage**

En cas de difficulté relative à l'assurance dont il bénéficie, l'Assuré ou son représentant légal peut adresser sa réclamation :

Au Département Réclamations de SPB Family Courtage. Le Département Réclamations peut être saisi selon les modalités suivantes :

- Adresse postale : SPB Family Courtage - Département Réclamations –71 quai Colbert - 76600 Le Havre ,
- Formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spbfamily.eu,
- Adresse mail : reclamations@spbfamily.eu.

Le Département Réclamations de SPB Family Courtage s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date d'envoi (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date d'envoi.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations de SPB Family Courtage, l'Assuré ou son représentant légal peut alors s'adresser à l'Assureur, joignable aux coordonnées suivantes :

AUXIA
Service Réclamation
2200
TSA 10001
78075 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX

Réclamations et demandes clients exclusivement relatives au sinistre

L'assuré peut s'adresser à l'Assureur selon les modalités suivantes :

✓ **Service Client de l'Assureur**

L'Assureur a mis en place un service client accessible du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 12h30 (hors jours fériés) :

- Par téléphone : un n° de téléphone est indiqué sur les courriers
- Par courrier à :

AUXIA
Direction du Service Client
2200
TSA 10001
78075 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX

- Par mail à l'adresse info@auxia.com

Pour plus de rapidité dans le traitement de la demande, l'Assuré ne doit pas oublier de communiquer à l'Assureur :

Ses nom, prénoms, adresse, les références de son contrat, l'objet de sa démarche, un numéro de téléphone pour le joindre le cas échéant.

Le service client de l'Assureur examine avec l'Assuré l'origine du problème et s'efforce de lui apporter une réponse dans les meilleurs délais. Lorsque la demande le nécessite, l'Assureur informe régulièrement l'Assuré de l'avancement de son dossier.

✓ **Service Réclamation de l'assureur**

Si la réponse apportée par le Service Client de l'Assureur ne satisfait pas entièrement l'Assuré, il est invité à adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

AUXIA
Service Réclamation
2200
TSA 10001
78075 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX

Le Service Réclamation de l'Assureur prend en charge sa demande dans un délai de 4 jours ouvrés suivant la réception de son courrier et l'informe régulièrement de l'avancement du dossier lorsque la complexité de la situation le nécessite.

✓ **Service Conciliation de l'Assureur**

Si la réponse apportée par le Service Réclamation de l'Assureur ne satisfait pas entièrement l'Assuré, il est invité à adresser une demande écrite à l'adresse suivante :

AUXIA
Service Conciliation
2200
TSA 10001
78075 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX

Le Service Conciliation de l'Assureur prend en charge sa demande dans un délai de 4 jours ouvrés suivant la réception de son courrier et l'informe régulièrement de l'avancement du dossier lorsque la complexité de la situation le nécessite.

✓ **Dispositif de médiation**

Si l'examen du dossier par le Service Réclamation de l'Assureur n'aboutit pas à une conciliation et que l'Assuré reste en désaccord avec la réponse apportée, il lui est alors possible de saisir le Médiateur de l'Association « La Médiation de l'Assurance », association dont est membre la Fédération Française de l'Assurance (FFA). Le Médiateur est une autorité indépendante et extérieure à la société d'assurance, qui examine et donne un avis sur le règlement des litiges liés au contrat d'assurance.

La demande doit être adressée à :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

Pour saisir le médiateur, l'Assuré peut se connecter sur <http://www.mediation-assurance.org>

Les modalités de saisine du Médiateur peuvent aussi être consultées librement sur le site de SPB Family Courtage : à l'adresse suivante www.spbfamily.eu

En application de l'article 2238 du Code civil, le recours à la médiation suspend le délai de prescription des actions.

La suspension a pour effet d'arrêter temporairement le cours de la prescription, mais n'efface pas le délai ayant déjà couru (article 2230 du Code civil). Le délai de prescription ne recommence à courir, pour une durée minimale de six mois, qu'à compter de la date à laquelle la procédure de médiation est déclarée achevée.

Les dispositions du présent paragraphe « Traitement des réclamations et demandes clients » s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

4.4 Litiges

En cas de différend avec l'Assureur ou SPB Family Courtage dans le cadre du Contrat d'assurance, l'Adhérent peut décider de recourir devant l'instance de son choix, à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure amiable ou judiciaire.

4.5 Loi applicable et langue utilisée

Les relations précontractuelles et contractuelles entre l'Assureur, le Souscripteur, SPB Family Courtage et l'Adhérent et/ou l'Assuré et/ou le Bénéficiaire sont régies par le droit français. L'Assureur utilisera la langue française pendant toute la durée de l'adhésion.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Si l'Adhérent désire de plus amples informations, il peut s'adresser à SPB Family Courtage. Il peut sur simple demande, obtenir un exemplaire de la Notice d'Information du Contrat

d'assurance en écrivant à : SPB Family Courtage – Family Protection – 71 quai Colbert - 76600 Le Havre.

FAMILY PROTECTION - Garanties d'assistance incluses

Le Contrat n° 9457 est un contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative (ci-après « le Contrat d'assistance »)

- Souscrit par l'**Association Souscription Avenir Family** : Association à but non lucratif régie par la Loi du 1^{er} juillet 1901, dont le siège social est situé 71 quai Colbert - 76600 Le Havre (ci-après « le Souscripteur »)
- Auprès de **MUTUAIDE ASSISTANCE**, Société anonyme au capital de 12 558 240€ dont le siège social est situé 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX, entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au RCS de Bobigny sous le n° 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086 (ci-après « l'Assisteur »),
- Par l'intermédiaire de **SPB Family Courtage - SAS de courtage d'assurance au capital de 50 000 euros dont le siège social est situé 71 quai Colbert - 76600 Le Havre - www.spbfamily.eu**, immatriculée au RCS du Havre sous le n°821 784 840 et à l'ORIAS sous le n°16004724 (www.orias.fr).
- Géré par SPB Family Courtage.
- Distribué par **SPB Family Courtage** : Société par Action Simplifiée au capital de 50 000 €, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés du Havre sous le n°821 784 840, dont le siège social est situé 71 quai Colbert - 76600 Le Havre.

Autorité chargée du contrôle de l'Assureur et du Courtier gestionnaire et du distributeur : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest. CS 92459. 75436 PARIS CEDEX 09

SOMMAIRE

1. DÉFINITIONS
2. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE À DOMICILE
3. GARANTIES EN CAS DE PERTE TOTALE ET IRRÉVERSIBLE D'AUTONOMIE D'UN BÉNÉFICIAIRE RECONNUE PAR L'ASSUREUR COUVRANT LES GARANTIES D'ASSURANCE
4. GARANTIES EN CAS DE DÉCÈS
5. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES
6. VIE DU CONTRAT

1. DÉFINITIONS

Les termes ci-après doivent être, dans le cadre du Contrat d'assistance, entendus avec les acceptions suivantes :

- **Accident corporel** : Événement soudain, imprévisible, provenant d'une cause extérieure au bénéficiaire et indépendante de sa volonté, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.
- **Adhérent** : Personne physique majeure ayant adhéré au contrat « Family Protection ».
- **Animaux domestiques** : Chiens à l'exception des chiens de catégorie 1 (chiens d'attaque) et de catégorie 2 (chiens de garde et de défense), Chats, NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie) : lapins, oiseaux (perroquet, perruche, mandarins ou canaris), furets, tortues et rongeurs (souris, rats, octodons, chinchillas, hamsters, cochons d'inde, gerbilles, écureuils de Corée).
- **Bénéficiaire** : L'Adhérent ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants sous condition d'âge selon les garanties, sans limite d'âge s'ils sont handicapés et ascendants directs.
- **Domicile** : Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent en France.
- **France** : Pour l'assistance à domicile : France métropolitaine (par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et les DROM (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte).
- **Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA)** : Est considéré en PTIA (Perte Totale et Irréversible d'Autonomie), l'Assuré qui à la suite d'un accident garanti au titre du présent contrat et survenu postérieurement à l'adhésion au contrat Family Protection, est reconnu par l'Assureur totalement et définitivement incapable de se livrer à une activité professionnelle ou occupation, même de surveillance ou de gestion pouvant lui procurer salaire, gain ou profit. L'assuré doit en outre avoir recours à l'assistance d'une tierce personne de manière irréversible pour effectuer les actes ordinaires de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, se nourrir, se déplacer).

2. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE À DOMICILE

2.1. Faits générateur

Les garanties d'Assistance à domicile s'appliquent en cas d'accident corporel entraînant :

- Une perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) reconnue par l'Assureur couvrant les garanties d'assurance,
- Un décès.

Dans les conditions spécifiées à chaque article.

2.2. Intervention

MUTUAIDE ASSISTANCE intervient 24h/24 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :

01.48.82.63.61 OU +33.1.48.82.63.61 depuis l'étranger
(Numéros non surtaxés)

Ces garanties n'ont pas vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale ni l'intervention habituelle de personnes telles que les assistantes maternelles et les employés de maison. Elle ne doit pas se substituer aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

2.2.1 Délai de demande d'assistance

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur les garanties décrites aux articles 4.7 à 4.10 doit être exercée au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'événement. Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

Pour la garantie Aide-ménagère prévue aux articles 4.6, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'événement. Passé ce délai, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et la garantie sera mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'événement.

Illustration : en cas d'appel le 15^{ème} jour, la garantie est alors plafonnée à 15 jours.

2.2.2 Application des garanties

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire. Le nombre d'heures attribué pourra donc être inférieur au plafond indiqué.

Pour évaluer les besoins du bénéficiaire, MUTUAIDE ASSISTANCE se base sur des critères objectifs liés à son environnement et sa situation de vie notamment : taille du logement, composition du foyer familial, niveau d'autonomie (capacité à faire sa toilette, se déplacer seul, sortir du domicile, préparer ses repas, effectuer des tâches ménagères...) et aides existantes.

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par MUTUAIDE ASSISTANCE ou en accord préalable avec elle. **MUTUAIDE ASSISTANCE ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de sa propre initiative.** Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, MUTUAIDE ASSISTANCE pourrait apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

2.2.3 Territorialité des garanties d'assistance

Les garanties d'assistance concernant la PTIA s'appliquent en France métropolitaine hors Corse (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre).

Les garanties décès s'appliquent pour tout décès survenu tant en France qu'à l'étranger.

2.3 Pièces justificatives

MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve le droit de demander la justification médicale de l'événement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical, certificat de décès...).

De la même façon, MUTUAIDE ASSISTANCE pourra demander l'envoi d'une attestation de son employeur mentionnant que le salarié a épuisé ses droits de garde d'enfants au domicile, ou qu'il n'est pas bénéficiaire de tels accords.

3. GARANTIES EN CAS DE PERTE TOTALE ET IRRÉVERSIBLE D'AUTONOMIE D'UN BÉNÉFICIAIRE RECONNUE PAR L'ASSUREUR COUVRANT LES GARANTIES D'ASSURANCE

En cas de PTIA d'un bénéficiaire, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge les garanties décrites ci-dessous à compter de la reconnaissance de la PTIA par l'Assureur couvrant les garanties d'assurance.

Les garanties ci-dessous peuvent être mises en place dans les 12 mois maximum suivant l'évènement.

3.1 Aide-ménagère

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge la venue d'une aide-ménagère, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité.

Le nombre d'heures attribué est évalué par MUTUAIDE ASSISTANCE selon la situation et ne pourra excéder 10 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 30 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, de 08h30 à 17h00, hors jours fériés.

3.2 Présence d'un proche

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le déplacement aller-retour d'un proche au domicile du bénéficiaire, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, ainsi que son hébergement dans la limite de 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit.

3.3 Livraison de médicaments

MUTUAIDE ASSISTANCE organise dans la limite des contraintes locales, la livraison des médicaments qui ont fait l'objet d'une prescription médicale.

Les frais de livraison et le coût des médicaments restent à votre charge.

Si besoin, nous pouvons faire l'avance de ces frais, contre remboursement à la livraison des médicaments.

Nous ne sommes pas tenus à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans un rayon maximum de 50 km autour de votre domicile, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

3.4 Livraison de courses

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, dans la limite des contraintes locales, les frais de livraison de courses à concurrence d'1 commande par semaine pendant 4 semaines maximum.

Le montant des courses reste à votre charge.

3.5 Livraison de repas

MUTUAIDE ASSISTANCE organise dans la limite des contraintes locales, la livraison de ces repas, à concurrence de 7 repas maximum sur une période de 10 jours.

Le coût des repas reste à votre charge.

3.6 Coiffure à domicile

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, dans la limite des contraintes locales, les frais de déplacement d'un coiffeur à votre domicile, dans la limite d'1 déplacement dans le mois suivant l'immobilisation.

Le montant de la prestation reste à votre charge.

3.7 Garde des enfants de moins de 16 ans

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes:

- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, en train 1^{ère} classe ou avion classe économique.
- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche.**
Dans ce cas, nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant, en train 1^{ère} classe ou avion classe économique.
Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.
- **soit le transfert et la garde des enfants chez une assistante maternelle**, dans la limite de 10 heures réparties sur 30 jours.
- **soit la garde au domicile des enfants par une assistante maternelle**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence de 10 heures réparties sur 30 jours. L'assistante maternelle se chargera, le cas échéant, de la conduite des enfants à l'école.
- **soit la conduite à l'école des enfants et leur retour au domicile**, dans la limite d'1 aller-retour par jour pendant 5 jours maximum répartis sur 1 mois, si aucun proche n'est disponible pour les accompagner.

3.8 Garde des enfants malades de moins de 16 ans

Si un ou plusieurs enfants à charge de moins de 16 ans du bénéficiaire sont immobilisés au domicile pour une durée supérieure à 48 heures, suite à une maladie ou un accident corporel, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge la garde à domicile des enfants par un intervenant extérieur habilité, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence de 10 heures réparties sur 30 jours.

4. GARANTIES EN CAS DE DÉCÈS

Les garanties décrites ci-après s'appliquent en cas d'accident entraînant le décès de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant :

- À plus de 200 km du domicile et lors d'un déplacement d'une durée inférieure à 90 jours pour les garanties décrites aux articles 4.1 à 4.3,
- Sans condition de franchise et de durée pour les garanties décrites aux autres articles.

4.1 Rapatriement de corps

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps.

Celui-ci s'effectue au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France métropolitaine, si le domicile de l'adhérent est situé en France métropolitaine. La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les formalités, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil conforme à la législation et de qualité courante si la mise en bière est intervenue préalablement au transport en vertu d'une obligation réglementaire, ou la prise en charge du rapatriement de l'urne funéraire si la crémation a lieu sur le lieu de décès.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille.

4.2 Déplacement d'un proche sur le lieu du décès

Si la présence d'un proche sur les lieux du décès s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps, ou les formalités de rapatriement ou d'incinération du bénéficiaire décédé, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge son déplacement aller-retour par train 1^{ère} classe ou par avion classe économique, ainsi que son hébergement pour 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit.

4.3 Retour des accompagnateurs

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des autres bénéficiaires par le moyen le plus approprié, dès lors que ceux-ci ne peuvent utiliser les moyens prévus pour leur retour au domicile.

4.4 Aide à la recherche d'un prestataire funéraire

MUTUAIDE ASSISTANCE communique les coordonnées d'entreprises de pompes funèbres en France pour aider les proches à organiser les obsèques.

4.5 Accompagnement suite au décès

Afin d'aider les proches dans les différentes étapes du deuil, d'identifier avec eux les démarches à accomplir, de planifier et de prioriser les actions à mettre en œuvre, les travailleurs sociaux de MUTUAIDE ASSISTANCE apportent leur expertise, par téléphone du lundi au vendredi, de 08h30 à 17h00, hors jours fériés.

Cette garantie est accordée dans la limite de 3 entretiens téléphoniques sur 90 jours, accompagné d'un appel de suivi dans les 3 mois suivant le premier appel, dans les 12 mois à compter du décès.

4.6 Aide-ménagère

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge la venue d'une aide-ménagère, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité.

Le nombre d'heures attribué est évalué par MUTUAIDE ASSISTANCE selon la situation et ne pourra excéder 30 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 30 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, de 08h30 à 17h00, hors jours fériés.

4.7 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

Le transfert des enfants

Le déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

La garde des enfants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribuées est évalué par MUTUAIDE ASSISTANCE selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

4.8 Conduite à l'école

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 30 jours.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions.

4.9 Prise en charge des ascendants

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge l'une des garanties suivantes.

Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder les ascendants au domicile.

Le transfert des ascendants chez un proche

Le voyage aller et retour en France des ascendants auprès de proches susceptibles de les accueillir.

La garde des ascendants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge la garde de jour des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par MUTUAIDE ASSISTANCE selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

4.10 Prise en charge des animaux domestiques

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge 30 jours de garde de l'animal chez un « pet sitter » réparties sur une période maximale de 30 jours.

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de « pet sitter ».

Le « pet sitter » se chargera d'acheter l'alimentation de l'animal lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure d'acheter la nourriture de l'animal.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

5. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES

5.1 Infraction

MUTUAIDE ASSISTANCE ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

5.2 Fausse déclaration

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un événement garanti entraîne la perte du droit à garantie.

5.3 Force majeure

MUTUAIDE ASSISTANCE ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

5.4 Refus du Bénéficiaire

Si le bénéficiaire refuse les garanties proposées par MUTUAIDE ASSISTANCE, le bénéficiaire organise dans ce cas librement et sous son entière responsabilité les actions qu'il juge les plus adaptées à la situation, MUTUAIDE ASSISTANCE étant dérogée de toute obligation. En aucun cas, MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être tenu au paiement des frais engagés par le bénéficiaire.

5.5 Exclusions

EXCLUSIONS POUR L'ASSISTANCE DOMICILE

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

Les décès par suicide s'ils surviennent moins d'un an à compter de la date d'effet des garanties.

Les décès consécutifs :

- À une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- À la pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- À la pratique d'un sport dans le cadre de compétitions organisées par une fédération sportive et pour lesquelles une licence est délivrée,
- À la participation à des démonstrations, acrobaties, rallyes, compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse ainsi qu'à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- À la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à des guerres civiles ou étrangères, à des attentats, à des émeutes, à des insurrections, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires quel que soit le lieu où se déroulent ces événements et quels que soient les protagonistes,
- À un état ou à un accident résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, ou à l'absorption d'alcool (le cas échéant : si le taux d'alcoolémie est supérieur au taux légal de tolérance),
- Aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant de la transmutation des noyaux d'atome.

VIE DU CONTRAT

6.1 Durée des garanties

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité de l'Adhésion.

6.2 Cotisation

Le montant de la cotisation due au titre de la présente adhésion est celui figurant sur le certificat d'adhésion Family Protection.

Les cotisations doivent être payées mensuellement et d'avance.

Les cotisations sont dues pendant toute la durée du contrat. Elles cessent d'être dues dès lors que les garanties d'assurance décrites dans la notice d'information décrivant les garanties d'assurance sont mises en œuvre.

Le règlement en espèces ou par chèque de banque n'est pas autorisé.

Le montant de la cotisation pourra être révisé annuellement par l'Assureur et le Souscripteur en fonction des résultats du Contrat d'assurance et prendra effet à l'échéance annuelle de chaque adhésion.

Toute modification sera notifiée à l'Adhérent par SPB Family Courtage, au nom et pour le compte du Souscripteur, au moins trois mois avant sa prise d'effet.

En cas de désaccord suite à l'avis d'augmentation du montant de cotisation, l'Adhérent peut, dans ce cas, résilier son adhésion dans un délai de 2 mois suivant la date de réception de la lettre l'informant de la modification du montant de sa cotisation. La résiliation prendra effet à la prochaine échéance annuelle.

Lorsqu'une cotisation n'est pas payée dans les 10 jours de son échéance prévue, SPB Family Courtage adresse à l'Adhérent, au nom et pour le compte du Souscripteur, une lettre recommandée de mise en demeure avec accusé de réception qui l'informe qu'à l'expiration d'un délai de 30 jours à dater de l'envoi de cette lettre, le défaut de paiement de la cotisation venue à échéance entraînera la suspension des garanties. Si, au-delà de ce délai, la cotisation n'est pas régularisée dans les 10 jours, l'adhésion est résiliée et les cotisations versées restent acquises à l'Assureur. (Article L113-3 du code des assurances).

6.3 Renonciation

L'Adhérent dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer à son adhésion à compter de la date de réception de ses documents contractuels ;

Cette renonciation doit être faite par courrier envoyé à l'adresse suivante :

SPB Family Courtage – Family Protection –71 quai Colbert - 76600 Le Havre . Elle peut être faite selon le modèle de lettre ci-après.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e) (nom et prénom de l'Adhérent) demeurant à (domicile principal), vous informe que je renonce à mon adhésion à Family Protection n° datant du (date). (si des cotisations ont été perçues) Je vous prie de me rembourser les cotisations versées. À _____ Le _____ Signature ».

En cas de renonciation, SPB Family Courtage, pour le compte de l'Assureur, rembourse à l'Adhérent l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation.

Pendant le délai de renonciation, si l'Adhérent déclare un sinistre, celui-ci ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant l'accord de l'Adhérent pour un commencement d'exécution de l'adhésion.

6.4 Résiliation

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation de son Adhésion par l'Adhérent pour tout événement survenu ultérieurement. Toutefois, si l'intervention d'assistance a été engagée avant la résiliation, elle sera menée à son terme par MUTUAIDE ASSISTANCE

En cas de résiliation du Contrat d'assistance par le Souscripteur ou l'Assisteur, le Contrat d'assurance continuera de produire ses effets.

Conformément à l'article L113-14 du code des assurances, cette résiliation doit être faite auprès de SPB Family Courtage (SPB Family Courtage –71 quai Colbert - 76600 Le Havre). Elle peut être faite selon le modèle de lettre ci-après en envoyé :

- Soit par lettre ou tout autre support durable,
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur,
- Soit par acte extrajudiciaire,
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication,
- Soit par tout autre moyen prévu par le contrat.

Le destinataire confirme par écrit la réception de la notification.

6.5 Subrogation

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence du coût de l'assistance accordée, dans les droits et actions des bénéficiaires contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par MUTUAIDE ASSISTANCE ; c'est-à-dire que MUTUAIDE ASSISTANCE effectue en lieu et place des bénéficiaires les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

6.6 Prescription

Cf. article 4.1 de la notice d'information décrivant les garanties d'assurance.

6.7 Protection des données personnelles

Cf. article 4.2 de la notice d'information décrivant les garanties d'assurance.

6.8 Réclamation et médiation

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01.48.82.63.61.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : qualite.assistance@mutuaide.fr ou par courrier à :

MUTUAIDE

SERVICE QUALITE CLIENTS

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

En cas de réclamation écrite, nous accusons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

**SPB Family Courtage
Family Protection**

71 quai Colbert - 76600 Le
Havre

Tél : 05 24 99 08 09 (appel non surtaxé)

Du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours légalement fériés et/ou chômés et sauf interdiction législative ou réglementaire).

E-mail : serviceclient@spbfamily.eu

Retrouvez l'ensemble de nos produits d'assurance et nos conseils sur : www.spbfamily.eu