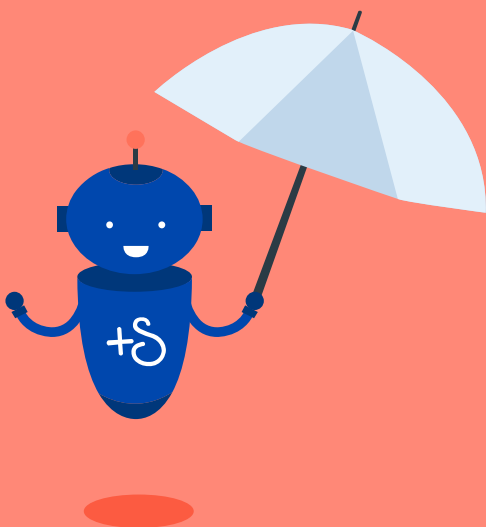


+Simple

Convention d'Assistance MADP MRP HQ5

MADP-ASSISTANCE_202102





1.	GENERALITES	5
1.1	- Objet	5
1.2	- Définitions	5
2.	CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION DE LA CONVENTION	6
2.1	- Validité et durée du contrat.....	6
2.2	- Conditions d'application.....	7
2.3	- Titres de transport	7
2.4	- Nature des déplacements couverts	7
2.5	- Etendue territoriale	7
2.5.1	- Assistance aux Personnes	7
2.5.2	- Assistance aux Biens	7
2.5.3	- Exclusions	7
3.	MODALITES D'INTERVENTION	7
4.	PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX BIENS	8
4.1	- En cas de sinistre au local professionnel	8
4.1.1	- Retour au Local Professionnel.....	8
4.1.2	- Garde des enfants de moins de 15 ans.....	8
4.1.3	- Présence d'un proche	9
4.1.4	- Transfert des enfants chez un proche	9
4.2	- Préservation du local professionnel sinistré	9
4.2.1	- Gardiennage	9
4.2.2	- Transport mobilier	10
4.2.3	- Dépannage serrurerie au Local Professionnel 24H/24H.....	10
4.2.4	- Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, la vitrerie, le chauffage et l'électricité.....	10
4.2.5	- Avis technique sur devis	10
4.3	- Avance de fonds	11
4.4	- Aides aux formalités administratives en cas de déménagement suite à un sinistre.....	11
4.5	- En cas de traumatisme liée à un Sinistre ou à une agression avec menaces physiques	11
5.	PRESTATIONS D'ASSISTANCES AUX PERSONNES	11
5.1	- En cas d'immobilisation de plus de 24 heures d'un enfant Bénéficiaire de moins de 15 ans	12
5.1.1	- Présence d'un proche.....	12
5.1.2	- Garde des enfants malades.....	12
5.2	- En cas d'hospitalisation de plus de 15 jours d'un enfant Bénéficiaire	13
5.2.1	- Répétiteur scolaire	13
5.3	- En cas d'incapacité temporaire suite à un imprévu professionnel des parents à garder leurs enfants de moins de 15 ans et/ou leurs ascendants à charge.....	13
5.3.1	- Garde des enfants de moins de 15 ans et/ou des ascendants à charge	13
5.3.2	- Présence d'un proche	14
5.3.3	- Transfert des enfants chez un proche	14
5.4	- En cas de maladie ou de blessure du professionnel Bénéficiaire occasionnant une immobilisation de plus de 48 heures	14
5.4.1	- Collaborateur de remplacement	14
5.4.2	- Transmission de messages	14
5.4.3	- Livraison des courses	14
5.4.4	- Aide-ménagère	15
5.4.5	- Bilan de convalescence personnalisé	15
6.	PRESTATIONS D'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES.....	15
6.1	- Information professionnelle	15
6.2	- En cas de panne de votre véhicule professionnel.....	17
7.	DISPOSITIONS GENERALES.....	17
7.1	- Ce que nous excluons	17
7.1.1	- Exclusions générales	17
7.1.2	- Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes.....	18

7.2 - Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés.....	19
7.3 - Subrogation	19
7.4 - Prescription	19
7.5 - Réclamations litiges.....	21
7.6 - Autorité de contrôle	21
7.7 - Informatique et libertés	21

Convention d'Assistance.

PREAMBULE

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance MADP MRP.

Elle détermine les prestations qui seront fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances aux Bénéficiaires du contrat MADP MRP souscrit auprès de MADP, entré en vigueur à compter du 01.01.2013.

1. GENERALITES

1.1 - Objet

La présente convention d'assistance MADP MRP a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires désignés ci-après.

1.2 - Définitions

MRP DOM

Par MRP DOM, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette – 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, MADP MRP est remplacé par le terme « Nous ».

BENEFICIAIRE

Est considéré comme bénéficiaire toute personne physique ou morale, ayant son Local Professionnel (ainsi que le siège social) en France Métropolitaine, ou en Principauté de Monaco, souscriptrice d'un contrat MRP auprès de MADP ASSURANCES, ainsi que les personnes suivantes :

- Le conjoint, pacsé ou concubin notoire du Souscripteur vivant sous le même toit que celui-ci,
- Leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfant handicapés âgés de plus de 25 ans,
- Les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- Le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- Leurs ascendants en situation de dépendance vivant sous le même toit, à charge au sens fiscal.

Dans la présente convention d'assistance, les bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

DOMICILE

Par domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France métropolitaine, en Corse et dans les DROM COM. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

France

Par France, il faut entendre France Métropolitaine et Principauté de Monaco.

ETRANGER

Par « Etranger » on entend les pays listés à l'article 2.5.3 « Etendue territoriale » ci-après, à l'exception des départements de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Réunion.

BLESSURE

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

HOSPITALISATION

Toute admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou un Accident, et comportant au moins une nuit sur place.

IMMOBILISATION

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou un Accident, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le Bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

INCAPACITE TEMPORAIRE

On entend par Incapacité Temporaire toute situation résultant d'un événement professionnel imprévu, empêchant le professionnel Bénéficiaire d'assumer temporairement la prise en charge de ses enfants de moins de 15 ans et/ou ascendants à sa charge. Les gardes ne sont pas considérées comme une incapacité temporaire.

LOCAL PROFESSIONNEL

Local dont l'adresse figure dans les Conditions Particulières du contrat.

PANNE DU VEHICULE

Par panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notoirement aggraver le motif de Panne (exemple : témoin d'huile allumé).

PERTE OU VOL DES CLES

On entend par Perte ou Vol des Clés, la disparition des clés du Local Professionnel désigné au contrat, suite à la Perte ou à un Vol (ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes). Le bris de ces dernières, à l'intérieur ou à l'extérieur de la serrure rentre également dans la présente définition.

SINISTRE

Par Sinistre, on entend : un Attentat, un Bris de Glace, un Cambriolage, une Catastrophe Naturelle, un Dégâts des Eaux, un Dysfonctionnement, une Explosion, un Incendie, une Intempérie, un Risque Technologique, un acte de Vandalisme.

2. CONDITIONS ET MODALITES D'APPLICATION DE LA CONVENTION

2.1 - Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat MADP MRP. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture MADP MRP prend effet à compter de la date de souscription du contrat pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction.

2.2 - Conditions d'application

MADP MRP intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeure incertain au moment du départ.

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

2.3 - Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage soit à réserver à MADP MRP le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient, soit à rembourser à MADP MRP les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

2.4 - Nature des déplacements couverts

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent :

- En France, au cours de tout déplacement privé ou professionnel,
- A l'Etranger, au cours de tout déplacement privé ou professionnel d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

2.5 - Etendue territoriale

2.5.1 - Assistance aux Personnes

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent en France Métropolitaine et en Principauté de Monaco, à l'exception de la prestation « Retour anticipé en cas de sinistre au local professionnel », pour laquelle la garantie est acquise dans le Monde entier (à l'exception des pays dont les caractéristiques correspondent aux exclusions figurant au chapitre 2.5.3).

2.5.2 - Assistance aux Biens

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent en France Métropolitaine et Principauté de Monaco.

2.5.3 - Exclusions

Sont exclus les pays en situation de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

3. MODALITES D'INTERVENTION

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- Vos nom(s) et prénom(s),
- L'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- Votre numéro de contrat MADP MRP.

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- Nous appeler sans attendre au numéro de téléphone : 01 41 85 90 50
- Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- Vous conformez aux solutions que nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment bulletins d'hospitalisation, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autres que vos noms et adresses et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge à postériori.

Fausse déclaration :

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

4. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX BIENS

Les moyens d'assistance sont limités à des moyens terrestres.

Les transferts maritimes inter-îles ou les transferts qui nécessitent l'utilisation de bateaux ou de barges ne sont pas pris en charge.

4.1 - En cas de sinistre au local professionnel

4.1.1 - Retour au Local Professionnel

A la suite d'un Sinistre affectant le Local Professionnel, Nous organisons et prenons en charge le billet aller du Bénéficiaire, ou de l'un de ses collaborateurs, entre le lieu de séjour privé ou professionnel en France ou à l'étranger jusqu'au Local Professionnel sinistré par avion classe économique, train 1^{ère} classe ou voiture de location de catégorie économique, si sa présence est indispensable pour effectuer les démarches administratives relatives au Sinistre.

Si le Bénéficiaire de cette prestation en émet la demande, Nous pouvons également organiser et prendre en charge son retour sur le lieu de séjour initial à l'issue des démarches. Le Bénéficiaire devra en faire la demande au moment où il Nous sollicitera pour l'acheminement vers le lieu du Sinistre.

4.1.2 - Garde des enfants de moins de 15 ans

En cas de Sinistre du Local Professionnel, si Vous n'êtes pas en mesure d'assurer la garde de vos enfants de moins de 15 ans du fait des démarches à exécuter, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder ces derniers à votre Domicile la présence d'une personne qualifiée pendant 24 heures maximum (par Sinistre).

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service « Garde d'Enfants » fonctionne du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24H/24H, 7j/7j, afin de formuler votre demande.

Délai de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assumera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Vous devrez communiquer à la personne intervenant sur place les coordonnées des services d'urgence locaux.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Présence d'un proche » et « Transfert des enfants chez un proche ».

4.1.3 - Présence d'un proche

En cas de Sinistre du Local Professionnel, Nous prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins, depuis son domicile en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco jusqu'à votre lieu de résidence, pour venir garder vos enfants de moins de 15 ans à votre domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde d'enfant de moins de 15 ans » et « Transfert des enfants chez un proche ».

4.1.4 - Transfert des enfants chez un proche

En cas de Sinistre du Local Professionnel, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco jusqu'à votre lieu de résidence, ou d'une de nos hôtesses pour venir chercher vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile afin de les conduire chez un proche.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants ainsi que celui de l'accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde d'enfant de moins de 15 ans » et « Présence d'un proche ».

4.2 - Préservation du local professionnel sinistré

4.2.1 - Gardiennage

Si, à la suite d'un Sinistre, votre Local Professionnel doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, Nous organisons et prenons en charge la présence d'un vigile ou d'un gardien afin de surveiller les lieux venant de subir un Sinistre et de préserver les biens, pendant 48 heures consécutives maximum. Vous pouvez Nous joindre 24H/24H, 7J/7J, afin de formuler votre demande.

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre afin que le prestataire, missionné par Nous, se rende à votre Local Professionnel, à une date et une heure convenues entre Nous, Vous et le prestataire missionné. Ce prestataire ne prendra sa mission qu'en votre présence.

Nous mettons tout en œuvre pour vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique du Local Professionnel, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des

prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation.

La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

4.2.2 - Transport mobilier

Votre Local Professionnel est rendu inexploitable en raison de la survenance d'un Sinistre, Nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule utilitaire léger (moins de 3,5 tonnes) pour transporter le mobilier contenu à concurrence de 500 € TTC. Les frais de carburant et de péage sont à votre charge.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Lorsque les assurances suivantes sont proposées par l'agence de location et que vous les avez souscrites : « assurance du conducteur et personnes transportées » (désignées sous le terme P.A.I.), « Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué » (désigné sous le terme C.D.W.) et « Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué » (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.), nous prenons en charge les coûts correspondant à ces assurances.

Une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location et reste à votre charge.

Il est précisé que Vous seul avez la qualité de « locataire » vis-à-vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

4.2.3 - Dépannage serrurerie au Local Professionnel 24H/24H

Les clés de la porte principale du Local Professionnel ont été perdues, volées ou cassées, ou cette dernière a été fracturée, Vous empêchant l'accès : Nous recherchons un serrurier, le dépêchons à votre Local Professionnel et prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence de 150 € TTC. Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux. Le coût des réparations est à votre charge.

4.2.4 - Réparations d'urgence dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, la vitrerie, le chauffage et l'électricité

Suite à un Sinistre, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Local Professionnel dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre Domicile. Nous prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence 150 € TTC (par type d'évènement) et Vous informons du déroulement de l'intervention. Le coût des réparations est à votre charge.

Si aucun prestataire ne peut intervenir, Nous organisons, avec votre accord, la mise en œuvre des mesures conservatoires ou de sécurité les plus urgentes.

4.2.5 - Avis technique sur devis

Vous souhaitez effectuer des travaux de rénovation du Local Professionnel suite au Sinistre (peinture, plomberie, serrurerie, tapisserie, moquette, carrelage, électricité, chauffage, entretien mais hors gros œuvre) et souhaitez avoir un avis technique sur le devis dont Vous disposez, Nous vous mettons en relation avec un professionnel du chiffrage.

Dans les 48 heures (heures ouvrées) suivant la réception du devis par fax ou courrier par MADP MRP, le professionnel vous donnera son avis sur le chiffrage en référence aux prix moyens pratiqués sur le marché.

Sur simple demande de votre part, le professionnel du chiffrage pourra se mettre en relation avec l'auteur du devis pour obtenir des informations complémentaires ou tenter de renégocier le devis proposé.

A votre demande, il pourra vous mettre en relation avec une entreprise susceptible de réaliser les travaux.

Nous pouvons également Vous mettre en relation avec des professionnels du bâtiment (architectes, etc...), dont les prestations resteront à votre charge.

4.3 - Avance de fonds

A la suite d'un Sinistre au Local Professionnel, Vous êtes démunie de vos moyens financiers. Nous Vous faisons parvenir, une avance de fonds d'un montant maximum de 3 050 € TTC afin que Vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, cette avance de fonds sera faite à la condition expresse que Vous Nous remettiez un chèque de caution équivalent au montant que Nous Vous mettrons à disposition.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

4.4 - Aides aux formalités administratives en cas de déménagement suite à un sinistre

Nous Vous faisons parvenir, au titre du présent contrat, un guide « aide au déménagement » regroupant les principales démarches à effectuer : un ensemble de lettres pré-imprimées aux noms et adresses du Bénéficiaire que Vous devrez envoyer aux organismes compétents et des formulaires (ordre de réexpédition définitive, demande de transfert de compte local, demande de rattachement) que Vous pouvez compléter et remettre à votre bureau de poste.

4.5 - En cas de traumatisme liée à un Sinistre ou à une agression avec menaces physiques

En cas de traumatisme lié à un Sinistre, ou d'une agression physique avec menaces, Nous mettons à votre disposition, ainsi qu'à vos collaborateurs, 24H/24H, 7J/7J et pendant 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettra(ont) de Vous confier et de clarifier la situation dans laquelle Vous êtes confronté suite à cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge d'un entretien téléphonique.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez Vous un psychologue diplômé d'état choisi par Vous parmi 3 noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien appartient à Vous seul et les frais de cette consultation seront pris en charge à hauteur de 12 heures maximum.

Cette prestation est limitée à un événement par an.

5. PRESTATIONS D'ASSISTANCES AUX PERSONNES

Les moyens d'assistance sont limités à des moyens terrestres.

Les transferts maritimes inter-îles ou les transferts qui nécessitent l'utilisation de bateaux ou de barges ne sont pas pris en charge.

5.1 - En cas d'immobilisation de plus de 24 heures d'un enfant Bénéficiaire de moins de 15 ans

5.1.1 - Présence d'un proche

En cas d'immobilisation, Nous prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins, depuis son domicile en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco jusqu'à votre lieu de résidence, pour venir garder votre enfant de moins de 15 ans à votre Domicile. Cette prestation est accessible dès le premier jour d'immobilisation.

5.1.2 - Garde des enfants malades

En cas de maladie d'un enfant Bénéficiaire de moins de 15 ans, nous organisons et prenons en charge pour venir le garder à votre Domicile la présence d'une personne qualifiée pendant 60 heures maximum.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant Bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et permanence des heures de service :

Le service « Garde d'enfants malades » fonctionne du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24H/24H, 7J/7J afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, après la visite du médecin traitant, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux dépassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant (pour les enfants malades) que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant.

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

Vous devrez communiquer à la personne intervenant sur place, et à Nous-mêmes, les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, afin que les services d'assistance ou l'intervenant puissent le contacter si l'état de l'enfant l'exigeait. Vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

La garantie « Garde d'enfants malades » ne s'applique pas dans les cas suivants :

- **Maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisation prévisibles,**

- **Dans le temps : entre 19H00 et 8H00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents Bénéficiaires.**

5.2 - En cas d'hospitalisation de plus de 15 jours d'un enfant Bénéficiaire

5.2.1 - Répétiteur scolaire

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrés, Nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique à concurrence de 3 heures par jour, à concurrence de 500 € TTC par an.

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 16^{ème} jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie.

Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs le contenu du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant Bénéficiaire.

5.3 - En cas d'incapacité temporaire suite à un imprévu professionnel des parents à garder leurs enfants de moins de 15 ans et/ou leurs ascendants à charge

5.3.1 - Garde des enfants de moins de 15 ans et/ou des ascendants à charge

En cas d'incapacité temporaire suite à un imprévu professionnel, si Vous n'êtes pas en mesure d'assurer la garde de vos enfants de moins de 15 ans et/ou de vos ascendants à charge, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder ces derniers à votre Domicile la présence d'une personne qualifiée pendant 30 heures.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant Bénéficiaire prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et permanence des heures de service :

Le service « Garde d'enfants malades » fonctionne du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24H/24H, 7J/7J afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, après la visite du médecin traitant, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux dépassant les compétences reconnues

par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Vous devez communiquer à la personne intervenant sur place, les coordonnées des services d'urgence locaux.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Présence d'un proche » et « Transfert des enfants ou des ascendants à charge chez un proche ».

5.3.2 - Présence d'un proche

En cas d'incapacité temporaire de garder vos enfants de moins de 15 ans du fait d'un imprévu professionnel, Nous prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins, depuis son domicile en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco jusqu'à votre lieu de résidence, pour venir garder vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Présence d'un proche » et « Transfert des enfants ou des ascendants à charge chez un proche ».

5.3.3 - Transfert des enfants chez un proche

En cas d'incapacité temporaire de garder vos enfants de moins de 15 ans du fait d'un imprévu professionnel, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco jusqu'à votre lieu de résidence, ou d'une de nos hôtesses pour venir chercher vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile afin de les conduire chez un proche.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des enfants ainsi que celui de l'accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Présence d'un proche » et « Transfert des enfants ou des ascendants à charge chez un proche ».

5.4 - En cas de maladie ou de blessure du professionnel Bénéficiaire occasionnant une immobilisation de plus de 48 heures

5.4.1 - Collaborateur de remplacement

S'il Vous est impossible de reprendre vos activités habituelles en raison de votre état de santé et sur présentation de votre certificat médical d'arrêt de travail, Nous Vous mettons en relation avec un professionnel Pharmacien susceptible de Vous remplacer le temps de votre immobilisation. Le salaire de ce collaborateur reste à votre charge.

5.4.2 - Transmission de messages

En cas d'immobilisation suite à une maladie ou une blessure vous empêchant d'exercer votre activité professionnelle, Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons au jour et à l'heure que Vous avez choisis le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA : ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

5.4.3 - Livraison des courses

En cas d'immobilisation au Domicile suite à une maladie ou une blessure, si Vous ne pouvez pas aller chercher vos courses, Nous recherchons un prestataire pour les faire à votre place et organisons la livraison à votre Domicile.

Le prestataire se rend au Domicile du Bénéficiaire et prend possession de la liste des courses. Il fait les courses dans un lieu d'achat choisi dans un rayon de 15 KM et livre ou fait livrer les courses au Domicile du Bénéficiaire.

Le coût du déplacement et des courses reste à votre charge.

5.4.4 - Aide-ménagère

En cas d'immobilisation au Domicile de plus de 2 jours au minimum suite à une maladie ou une blessure, Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère à concurrence de 8 heures de travail, réparties pendant votre immobilisation ou durant le mois qui suit la date de début de celle-ci (minimum de 2 heures à la fois). A défaut de la présentation des justificatifs, Nous nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

5.4.5 - Bilan de convalescence personnalisé

Sur simple appel téléphonique, nos assistantes sociales répondront aux questions que Vous vous posez suite à votre immobilisation.

Elles apporteront notamment informations et conseils pour Vous accompagner et Vous orienter sur vos besoins en service à Domicile, droits et démarches administratives, aides techniques.

6. PRESTATIONS D'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES

Les moyens d'assistance sont limités à des moyens terrestres.

Les transferts maritimes inter-îles ou les transferts qui nécessitent l'utilisation de bateaux ou de barges ne sont pas pris en charge.

6.1 - Information professionnelle

Sur simple appel téléphonique, de 8H00 à 19H30, sauf les dimanches et jours fériés, Nous recherchons les informations à caractère documentaire destinées à Vous orienter dans vos démarches professionnelles.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous Vous orienterons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de Vous répondre.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation ni de l'utilisation faites par Vous des informations communiquées.

Domaine commercial et des sociétés :

- Baux commerciaux
- Locaux d'habitation, locaux professionnels
- Acquisition, construction
- Effets de commerce
- Les différentes formes d'entreprises et de sociétés (EURL, SARL, SELARL, entreprise individuelle, SNC, SCI...)
- Les différents statuts et régimes commerciaux (franchise, licence, sous-traitance...)
- Les professions commerciales et industrielles
- Les professions artisanales
- Les assurances professionnelles
- Aide-mémoire des formalités et actes administratifs
- Les délais de paiement entre les entreprises

- La création d'entreprise.

Création d'entreprise :

- Les CFE (Centres de Formalité des Entreprises)
- Les aides sociales liées à l'embauche (exonérations...)
- Les aides fiscales à la création (exonérations...)
- Les différentes aides à l'installation
- Les subventions
- Les démarches à effectuer pour protéger des brevets d'inventions (marques, dessins et modèles).

Domaine judiciaire :

- A qui vous adresser
- Les juridictions commerciales
- Les juridictions civiles
- Les juridictions administratives
- Les juridictions pénales
- Les auxiliaires de justice
- L'aide juridictionnelle
- Les amendes pénales
- Les procédures et voies d'exécution.

Domaine social :

- Les différents régimes de protection sociale (salariés, artisans-commerçants, professions libérales...)
- La protection sociale des dirigeants
- Les obligations des employeurs
- Les différentes formes de contrat de travail, le travail à domicile
- Le travail temporaire
- Travailler à l'étranger
- Les aides à l'embauche
- L'employeur et la maladie du salarié
- Les différentes formes de licenciement (procédures, indemnités)
- Le chômage (allocations)
- Les accidents du travail
- Les prestations familiales
- La retraite
- Les préretraites
- Les pensions de réversion (salariés, non-salariés)
- Le conjoint du dirigeant.

Domaine fiscal :

- Traitements et salaires
- Revenus fonciers
- La fiscalité de la rémunération des dirigeants
- La détermination du bénéfice imposable (BIC, BNC)
- Plus-values
- Impôts locaux
- Impôts sur les sociétés
- Impôt de solidarité sur la fortune
- Taxe d'apprentissage
- Taxe professionnelle
- Contentieux de l'impôt

- TVA
- L'Euro.

Domaine de l'enseignement, formation :

- L'apprentissage
- La formation professionnelle
- Les congés de formation des salariés.

Domaine indices et chiffres de référence :

- SMIC
- Coût de la construction
- INSEE, etc...

Déplacements professionnels :

- Décalage horaire
- Adresses ambassades, consulats
- Coordonnées et horaires des compagnies aériennes
- Coordonnées et horaires des aéroports
- Cours indicatifs des monnaies
- Jours fériés à l'étranger
- Vaccinations obligatoires
- Renseignements touristiques (climat, période conseillée...)

Il s'agit d'une liste non exhaustive des différents thèmes pouvant être abordés dans notre service informations professionnelles.

6.2 - En cas de panne de votre véhicule professionnel

Nous Vous mettons en relation avec un Dépanneur situé à proximité du lieu de la Panne, qui pourra également Vous conseiller un professionnel à qui Vous pourrez confier les réparations du véhicule.

Le service de dépannage ainsi que les réparations du véhicule restent à votre charge.

7. DISPOSITIONS GENERALES

7.1 - Ce que nous excluons

7.1.1 - Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- A une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- A votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- A la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- A l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool,
- A un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- Les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,

- Aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de la garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger.

Sont également exclus :

- Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévues par les présentes Conditions Générales,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- Les frais de carburant et de péage,
- Les frais de douane,
- Les frais de restauration,
- Les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférents,
- Les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du Domicile après une première intervention de nos services.

7.1.2 - Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 7.1.1., sont exclus :

- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'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 surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationales de votre pays de domicile,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- L'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport, rapatriement » pour les affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- Les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- Les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant,
- Les cures thermales et les frais en découlant,
- Les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- Les vaccins et frais de vaccination,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant et leurs conséquences,
- Les interventions à caractère esthétique et les frais s'y rapportant et leurs conséquences,
- Les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant et leurs conséquences,
- Les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française et les frais s'y rapportant,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,

- **Les frais d'annulation de voyage.**

7.2 - Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retard dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- Guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- Recommandations de l'OMS ou des autorités nationales ou internationales ou restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- Grèves, explosions, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- Délais et/ou impossibilité à obtenir des documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- Recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- Inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

7.3 - Subrogation

MADP MRP est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

7.4 - Prescription

Il ne sera plus possible, ni à vous ni à nous, de nous prévaloir de ce contrat pour exercer nos droits respectifs passé un délai de deux années après qu'ait eu lieu l'événement qui a donné naissance à ces droits (Art. L 114-1 et suivants du code des assurances).

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans les délais et termes des articles suivants du Code des assurances :

Article L. 114-1

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 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'Adhérent 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'Adhérent ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L. 114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L. 114-3

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.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

Article 2240 du Code civil

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

Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil

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

Article 2243 du Code civil

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

Article 2244 du Code civil

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

Article 2245 du Code civil

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil

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

Article 2254 du Code civil

La durée de la prescription peut être abrégée ou allongée par accord des parties. Elle ne peut toutefois être réduite à moins d'un an ni étendue à plus de dix ans.

Les parties peuvent également, d'un commun accord, ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de la prescription prévues par la loi.

Les dispositions des deux alinéas précédents ne sont pas applicables aux actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, aux actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

7.5 - Réclamations litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 GENNEVILLIERS Cedex.

7.6 - Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place du Budapest – CS 92456 – 75436 PARIS.

7.7 - Informatique et libertés

Toutes les informations recueillies par Europ Assistance France, 1 promenade de la Bonnette, 92633 GENNEVILLIERS Cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation de des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que Nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, Europ Assistance sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel Vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'Europ Assistance France en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'Europ Assistance France.

Europ Assistance France se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

Europ Assistance France peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : d'Europ Assistance France – Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 GENNEVILLIERS Cedex.

Si, pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, Europ Assistance France prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec Europ Assistance France pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.



MADP Assurances : 44 Av George V 75008 Paris | Tél. : 01.53.20.17.17 | Fax. : 01.42.81.94.86 | E-mail : courrier@madpassurances.fr | www.madp.fr

Société d'assurance mutuelle agréée auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sous le numéro 4030364.

Entreprise régie par le code des assurances | Siret : 784 394 371 00024 | NAF 6512Z