

Ma notice Assistance

Cette notice décrit l'ensemble de mes garanties ainsi que les formalités à accomplir pour bénéficier d'une aide temporaire pour m'épauler au moment d'un évènement lié à la santé et faciliter mon retour à domicile en cas d'hospitalisation.

Dans le cadre de votre contrat santé, vous bénéficiez des services d'assistance et de téléconsultation médicale.

Vous êtes mieux protégé avec :

- ▶ des services pour prendre soin de votre santé et rendre vos démarches plus faciles,
- ▶ un accompagnement social personnalisé pour vous épauler en cas de difficultés.

Besoin d'aide en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation?

Avec le service d'Assistance, bénéficiez **d'aides spécifiques pour vous épauler et faciliter votre retour à domicile** comme une aide-ménagère, la garde de vos enfants, leur conduite à l'école, du soutien scolaire à domicile, la prise en charge des ascendants dépendants, la livraison de médicaments...

Il vous suffit de **contacter nos conseillers** en téléphonant au **09 86 86 06 25** (service gratuit + prix appel)

Accessible 7 jours sur 7, 24h sur 24.

Identifiant à communiquer lors de votre appel : **75 37 51**



Besoin de joindre un médecin rapidement ?

Avec le service de Téléconsultation médicale, obtenir un rendez-vous n'a jamais été aussi facile. Bénéficiez gratuitement de 5 consultations 7 jours sur 7 de 8h à 20h

Pour accéder au service, appelez le **09 86 86 00 67** pour être redirigé vers le service de téléconsultation par visioconférence.

Vous pouvez également, si votre espace client le prévoit, accéder à ce service via votre espace client ou sur le site <https://medecin.malakoffhumanis.com>.

A NOTER

Le service de téléconsultation vous permet aussi d'accéder rapidement à des téléconsultations avec des médecins spécialistes ou généralistes (plages horaires plus étendues et selon disponibilité). Ces consultations avec avance de frais sont prises en charge par l'Assurance maladie et remboursées dans les conditions habituelles de votre contrat santé.

Sommaire

L'objet de l'assistance	4
Nous contacter	4
Les tableaux de garanties	5
La description des garanties d'assistance	7
Les définitions	12
Le cadre juridique	15
Annexe le service de téléconsultation	20

Retrouvez les définitions dans le
lexique à la page 12



L'objet de l'assistance

La convention d'assistance présentée ci-après se propose d'apporter une aide à domicile dans une optique de confiance préalable :

- aux adhérents du contrat collectif d'assurance santé souscrit par l'employeur auprès de AUXIA ASSISTANCE,
- à partir du 1er janvier 2020, aux anciens collaborateurs de l'employeur qui bénéficiaient des garanties de la présente convention et qui ont souhaité conclure le contrat à titre individuel,
- et plus généralement aux assurés d'une entité du groupe Malakoff Humanis, bénéficiaires du contrat d'assistance Santé à domicile, déclarés par cette entité auprès de Auxia Assistance.

AUXIA Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, SA au capital de 1 780 000 euros – RCS de Paris 351 733 761 – Siège social au 21 rue Laffitte 75009 Paris.

AUXIA Assistance est désigné par « Nous » dans cette Convention

L'organisme chargé du contrôle de l'Assisteur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest - CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09

Nous contacter



Pour demander la mise en œuvre de l'une des prestations d'assistance, vous pouvez joindre, 7 jours sur 7, 24h sur 24, votre chargé d'assistance au **09 86 86 06 25** en précisant :

- Votre numéro de convention d'assistance : **75 37 51**
- Votre identité (nom, prénom, date de naissance)
- L'identité du bénéficiaire et ses coordonnées (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone)
- L'entreprise employeur

Les prestations sont mises en œuvre du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures (hors jours fériés). Au cours de l'appel, il vous sera précisé les modalités de mise en œuvre des prestations.

Cette demande doit être formulée dans **un délai de 5 jours ouvrés suivant l'événement.**

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, toute déclaration tardive intervenant au-delà du délai de 5 jours ouvrés entraîne la déchéance de la garantie dans la mesure où le retard ne nous permet plus de mettre en œuvre nos garanties dans des conditions conformes à nos engagements.



En cas d'urgence, votre premier réflexe doit être l'appel aux services de secours publics (**le 15 ou le 112 pour le SAMU ; le 17 pour les services de la police ; le 18 pour les pompiers**) ou à votre médecin traitant. Nos services d'assistance ne se substituent pas aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et nous ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

Les tableaux de garanties

Les tableaux de garanties présentent les prestations auxquelles vous avez le droit **en fonction de votre situation**. Les garanties sont accordées dans **les conditions et limites de la notice d'assistance**, retrouvez le détail dans « [La description des garanties d'assistance](#) » à la page 7.

« **Je** » désigne l'assuré ou son conjoint.

J'AI BESOIN D'UN ACCOMPAGNEMENT MEDICAL OU SOCIAL

Je bénéficie des garanties ci-dessous quelle que soit la nature des événements

Page 7	Informations médicales et sociales	Par téléphone
Page 8	Livraison de médicaments (en cas d'incapacité temporaire)	Prise en charge de la livraison
Page 9	Recherche de professionnels de santé	Par téléphone
Page 10	Transport vers un établissement de soins	Organisation du transport
Page 20	Téléconsultation médicale	5 téléconsultations par an

J'AI UNE HOSPITALISATION PROGRAMMEE (y compris chirurgie ambulatoire)

Je bénéficie des garanties ci-dessous à partir du 1^{er} jour d'hospitalisation

Page 7	Aide-ménagère	Jusqu'à 15h
Page 9	Prise en charge des enfants et des petits-enfants (La venue d'un proche pour la garde des enfants, ou le transfert des enfants chez un proche ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 15h

J'AI UNE HOSPITALISATION IMPREVUE (y compris chirurgie ambulatoire)

Je bénéficie des garanties ci-dessous à partir du 1^{er} jour d'hospitalisation

Page 7	Aide-ménagère	Jusqu'à 30h
Page 7	Conduite à l'école et/ou aux activités extra-scolaires	2 fois par jour pendant 5 jours
Page 7	Garde des animaux domestiques	Dans la limite de 30 jours
Page 8	Prise en charge des ascendants dépendants (La venue d'un proche pour la garde des ascendants dépendants ou le transfert des ascendants dépendants chez un proche ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 30h
Page 9	Prise en charge des enfants et des petits-enfants (La venue d'un proche pour la garde des enfants, ou le transfert des enfants chez un proche ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 30h
Page 10	Venue d'un proche à mon chevet	Hébergement jusqu'à 2 nuits

JE SUIS IMMOBILISE DE MANIERE IMPREVUE PENDANT PLUS DE 5 JOURS

Je bénéficie des garanties ci-dessous à partir du 1^{er} jour d'immobilisation

Page 7	Aide-ménagère	Jusqu'à 30h
Page 7	Conduite à l'école et/ou aux activités extra-scolaires	2 fois par jour pendant 5 jours
Page 7	Garde des animaux domestiques	Dans la limite de 30 jours
Page 8	Prise en charge des ascendants dépendants (La venue d'un proche pour la garde des ascendants dépendants ou le transfert des ascendants dépendants chez un proche ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 30h
Page 9	Prise en charge des enfants et des petits-enfants (La venue d'un proche pour la garde des enfants, ou le transfert des enfants chez un proche ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 30h
Page 10	Venue d'un proche à mon chevet	Hébergement jusqu'à 2 nuits

MON ENFANT EST IMMOBILISE DE MANIERE IMPREVUE PENDANT PLUS DE 2 JOURS CONSECUTIFS

Je bénéficie des garanties ci-dessous à partir du 1^{er} jour d'immobilisation

<u>Page 9</u>	Prise en charge de l'enfant (La venue d'un proche pour la garde de l'enfant ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 30h
<u>Page 10</u>	Soutien scolaire à domicile (En cas d'immobilisation supérieure à 14 jours consécutifs)	Jusqu'à 3h par jour et 15h par semaine

JE SUIS HOSPITALISEE OU IMMOBILISEE EN CAS DE MATERNITE

En cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours, ou accouchement entraînant une hospitalisation supérieure à 5 jours ou naissance d'un enfant grand prématuré (de la 25^{ème} jusqu'à la 32^{ème} semaine d'aménorrhée révolue) ou de grossesse multiple ;

Je bénéficie des garanties ci-dessous à partir du 1^{er} jour d'hospitalisation ou d'immobilisation

<u>Page 7</u>	Aide-ménagère	Jusqu'à 30h
<u>Page 7</u>	Conduite à l'école et/ou aux activités extra-scolaires	2 fois par jour pendant 5 jours
<u>Page 9</u>	Prise en charge des enfants (La venue d'un proche pour la garde des enfants, ou le transfert des enfants chez un proche ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 30h

JE SUIS UN PROTOCOLE CONTRE LE CANCER (chirurgie, radiothérapie, chimiothérapie, immunothérapie, hormonothérapie ou de curiethérapie)

Si mon enfant ou celui de mon conjoint (rattaché à notre foyer fiscal et vivant sous le même toit que nous) se trouve en situation de traitement contre le cancer ;

Je bénéficie des garanties ci-dessous sur toute la durée du protocole

<u>Page 7</u>	Aide-ménagère	Jusqu'à 30h
<u>Page 7</u>	Conduite à l'école et/ou aux activités extra-scolaires	2 fois par jour pendant 5 jours
<u>Page 9</u>	Prise en charge des enfants (La venue d'un proche pour la garde des enfants, ou le transfert des enfants chez un proche ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 30h

EN CAS DE DECES DE L'UN DES BENEFICIAIRES

Je bénéficie des garanties ci-dessous à compter de la date du décès

<u>Page 7</u>	Aide-ménagère	Jusqu'à 30h
<u>Page 7</u>	Conduite à l'école et/ou aux activités extra-scolaires	2 fois par jour pendant 5 jours
<u>Page 7</u>	Garde des animaux domestiques	Dans la limite de 30 jours
<u>Page 8</u>	Prise en charge des ascendants dépendants (La venue d'un proche pour la garde des ascendants dépendants ou le transfert des ascendants dépendants chez un proche ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 30h
<u>Page 9</u>	Prise en charge des enfants et des petits-enfants (La venue d'un proche pour la garde des enfants, ou le transfert des enfants chez un proche ou la garde à domicile)	Garde à domicile jusqu'à 30h

La description des garanties d'assistance

La description des garanties d'assistance présente le détail, les conditions et les limites des garanties. Pour connaître les prestations auxquelles vous avez le droit, référez-vous à votre situation dans la partie « [Les tableaux de garanties](#) » à la page 5.



Aide-ménagère

L'assistant missionne un intervenant pour la réalisation des tâches ménagères courantes (repassage, ménage, préparation des repas) au domicile du bénéficiaire. Chaque intervention de l'intervenant dure au minimum 2 heures.

Plafond de l'Aide-ménagère :

ÉVÉNEMENTS	Hospitalisation programmée	Hospitalisation imprévue, hospitalisation ou immobilisation en cas de maternité	Immobilisation imprévue de plus de 5 jours consécutifs	Traitement médical du cancer	En cas de décès de l'un des bénéficiaires
PLAFONDS	Jusqu'à 15h sur le mois suivant l'évènement	Jusqu'à 30h sur le mois suivant l'évènement	Jusqu'à 30h sur le mois suivant l'évènement	Jusqu'à 30h réparties pendant la durée du protocole médical	Jusqu'à 30h sur le mois suivant l'évènement

L'intervenant n'assure pas la fourniture du matériel nécessaire pour les tâches ménagères courantes.



Conduite à l'école et/ou aux activités extrascolaires

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, l'assistant prend en charge le trajet (aller / retour) des enfants et des petits-enfants **2 fois par jour, dans la limite de 5 journées** sur le mois suivant l'évènement, ou durant la durée du protocole médicale en cas de traitement médical du cancer.



Garde des animaux domestiques

L'assistant prend en charge sur présentation d'un justificatif de paiement la garde de l'animal chez un « pet sitter ». La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de « pet sitter ». Elle est limitée à un forfait de **15 € par jour, pendant 30 jours** et valable pour une garde de l'animal exécutée sur des jours consécutifs.



Informations médicales et sociales

L'assistant vous informe par téléphone sur toutes informations pertinentes de la vie courante. Voici les principaux domaines couverts et les éléments qui peuvent vous être communiqués :

- **Social et administratif** : les formalités administratives, les régimes de protection sociale, les prestations auxquelles vous pouvez prétendre, les allocations, l'habitation, la famille, la succession, l'aide aux personnes en situation de handicap
- **Conseils médicaux** : le calendrier vaccinal, les maladies et les risques qui y sont liées, les médicaments et leurs effets secondaires, la prévention, la diététique, les structures médicales, les associations de malades, les problèmes d'alcool, de poids, le tabagisme, la préparation aux voyages, les pathologies telles que la maladie d'Alzheimer, de Parkinson, le Sida, l'autisme, les allergies, le diabète, la paraplégie, la perte d'autonomie, les traitements et leurs effets secondaires

L'assistant vous oriente, si besoin, vers les organismes qualifiés.

Pour certaines questions, la réponse ne pourra pas être immédiate. Lorsque l'assistant doit effectuer des recherches, il rappelle le bénéficiaire pour lui communiquer les informations attendues. En aucun cas les renseignements fournis ne font l'objet d'une confirmation écrite.

L'assistant ne peut pas être tenu pour responsable de l'interprétation des informations, et de l'utilisation que le bénéficiaire décidera d'en faire.

Les réponses apportées par l'assistant s'appuient sur le droit français en vigueur, à l'exclusion de tout autre droit étranger.

Les informations communiquées constituent des renseignements à caractère documentaire, visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne s'agit ni de consultations juridiques, ni de consultations médicales.



Livraison de médicaments

Vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer et vous avez besoin de médicaments. L'assistant prend en charge la commande et la livraison de vos médicaments prescrits par votre médecin traitant.

Les livraisons sont assurées du lundi au samedi (hors jours fériés) entre 8h et 19h00.

Pour bénéficier du service de livraison :

- Votre domicile est situé en France métropolitaine à moins de 30 kilomètres (aller-retour) d'une pharmacie. Par dérogation le service ne peut être délivré sur le territoire Corse.
- Votre incapacité temporaire de déplacement est médicalement constatée.

Le coût des médicaments reste à votre charge.



Prise en charge des ascendants dépendants

Le bénéficiaire peut demander à l'assistant de mettre en œuvre l'une des garanties ci-dessous.

- **La venue d'un proche pour la garde des ascendants** : l'assistant organise et prend en charge un unique transport (aller-retour) d'un proche résidant sur le même territoire que le bénéficiaire, pour s'occuper de l'ascendant au domicile.
- **Ou le transfert chez un proche** : dans le cas où un proche ne peut pas se déplacer au domicile du bénéficiaire, l'assistant organise et prend en charge un unique transport (aller-retour) des ascendants chez un proche résidant sur le même territoire que le bénéficiaire.
- **Ou la garde au domicile** par un auxiliaire de vie : dans le cas où un proche du bénéficiaire ne peut s'occuper du parent dépendant, l'assistant missionne un professionnel agréé pour garder l'ascendant dépendant. La durée de chaque prestation est d'un minimum de 2 heures, **limitée à 30 heures** sur le mois suivant l'évènement.

A NOTER

Les 3 garanties ci-dessus ne sont pas cumulables.



Prise en charge des enfants et des petits-enfants

Le bénéficiaire peut demander à l'assistant de mettre en œuvre l'une des garanties ci-dessous.

- **La venue d'un proche** : l'assistant organise et prend en charge un unique transport (aller-retour) d'un proche résidant sur le même territoire que le bénéficiaire pour s'occuper des enfants, au domicile du bénéficiaire.
- **Ou le transfert des enfants** : dans le cas où un proche ne peut pas se déplacer au domicile du bénéficiaire, l'assistant organise et prend en charge un unique transport (aller-retour) des enfants chez un proche résidant sur le même territoire que le bénéficiaire.
- **Ou la garde à domicile** : lorsqu'un proche ne peut se rendre disponible, l'assistant organise et missionne un intervenant autorisé pour garder les enfants. La durée de chaque prestation est d'un minimum de 2 heures.

Pour les prestations qui concernent les enfants :

- **La personne missionnée au domicile de l'enfant prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.**
- **Auxia Assistance intervient à la demande des parents. Auxia Assistance ne peut être tenu responsable des événements pouvant survenir pendant les prises en charge des enfants confiés.**

Plafond de la Garde à domicile :

ÉVÉNEMENTS	Hospitalisation programmée	Hospitalisation imprévue, hospitalisation ou immobilisation en cas de maternité	Immobilisation imprévue de plus de 5 jours consécutifs	Traitement médical du cancer	En cas de décès de l'un des bénéficiaires
PLAFONDS	Jusqu'à 15h sur le mois suivant l'évènement	Jusqu'à 30h sur le mois suivant l'évènement	Jusqu'à 30h sur le mois suivant l'évènement	Jusqu'à 30h réparties pendant la durée du protocole médical	Jusqu'à 30h sur le mois suivant l'évènement

A NOTER

Les 3 garanties ci-dessus ne sont pas cumulables.



Recherche de professionnels de santé

L'assistant peut assister les bénéficiaires en difficulté dans leur recherche d'intervenants médicaux et paramédicaux (médecin généraliste, infirmière...).

Cette garantie s'applique quand les 2 conditions suivantes sont réunies :

- La situation ne relève pas d'une urgence médicale
- Et le besoin s'exprime en dehors des heures d'ouverture des cabinets et pharmacies.

L'assistant propose au bénéficiaire **jusqu'à 5 coordonnées de professionnels** situés le plus près possible de son domicile. Les frais de déplacement, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.



Soutien scolaire à domicile

Votre enfant est inscrit dans un établissement d'enseignement primaire ou secondaire.

Il est immobilisé à domicile pour une durée **minimum de 14 jours consécutifs** et il ne peut pas assister aux cours à distance.

Pendant l'année scolaire en cours, un répétiteur l'aide à faire ses devoirs dans les matières principales (mathématiques, français, histoire-géographie, anglais). Chaque intervention quotidienne dure au moins 1 heure et au maximum 3 heures, à raison **de 15 heures par semaine maximum**. Les interventions sont réalisées du lundi au vendredi, hors week-end, jours fériés et vacances scolaires.

Pour les prestations qui concernent les enfants :

- **La personne missionnée au domicile de l'enfant prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.**
- **Auxia Assistance intervient à la demande des parents. Auxia Assistance ne peut être tenu responsable des événements pouvant survenir pendant les prises en charge des enfants confiés.**



Transport vers un établissement de soins

Hors urgence médicale, l'assistant organise, sur prescription médicale, le transport du bénéficiaire par ambulance ou véhicule sanitaire léger, entre son domicile et un établissement de soins de son choix, proche de son domicile et médicalement adapté. Si son état de santé le nécessite, l'assistant organise son retour au domicile par l'un de ces moyens.

Les frais de transport demeurent à la charge du bénéficiaire.



Venue d'un proche à mon chevet

L'assistant organise et prend en charge le transport aller-retour d'un proche du bénéficiaire résidant en France Métropolitaine à compter du premier jour de l'événement provoquant la mise en œuvre de la garantie. La prestation est **limitée à 2 nuits, à concurrence de 92€ TTC au total**, petit déjeuner inclus.

Aucune autre solution d'hébergement que celle prévue ne sera prise en charge.



Prise de contact

L'assistant communique par téléphone. Les prises de contact se font toujours à la demande du bénéficiaire et, dans certains cas, du bénéficiaire aidant.



Responsabilité

Auxia Assistance ne peut pas être tenu pour responsable de l'interprétation des informations, et de l'utilisation que le bénéficiaire décidera d'en faire.

Nos réponses s'appuient sur le droit français en vigueur, à l'exclusion de tout autre droit étranger.

Les informations communiquées constituent des renseignements à caractère documentaire, visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Il ne s'agit ni de consultations juridiques, ni de consultations médicales.

Quand une mise en relation ou des coordonnées de professionnels ou de structures médicales sont proposées, cette proposition ne vaut pas recommandation d'Auxia Assistance. Elle se base sur le critère de la proximité du domicile.

Les garanties sont réalisées en tenant compte de la disponibilité et de la situation locale.

Les définitions

Accident	L'événement soudain et imprévisible qui entraîne une blessure physique involontaire. Les maladies qui se manifestent sous une apparence accidentelle (AVC, arrêt cardiaque ...), ne sont pas des accidents.
Alitement	Séjour forcé d'un malade au lit.
Animaux domestiques	Animaux familiers (chiens ou chat uniquement) vivant habituellement au domicile du bénéficiaire et à sa charge. Les animaux ont reçu toutes les vaccinations obligatoires, et sont identifiés (puçage, tatouage). Sont exclus les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie (chiens d'attaque / chiens de garde et de défense) mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 pris en application de l'article L211-12 du Code rural.
Ascendant dépendant	La personne physique qui remplit les deux conditions cumulatives suivantes : Être parents, beaux-parents ou grands-parents du bénéficiaire (par filiation au sens de la législation française) ; Être atteint d'une dépendance médicalement constatée : - Soit en état d'invalidité - Soit en état de perte d'autonomie La dépendance doit être consolidée.
Assuré	Personne physique souscriptrice du contrat principal santé.
Assureur/Assisteur	AUXIA Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, SA au capital entièrement libéré de 1 780 000 euros - RCS de Paris 351 733 761 - siège social au 21, rue Laffitte 75009 Paris. L'organisme chargé du contrôle de l'Assisteur est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.
Bénéficiaire	Les bénéficiaires sont toutes les personnes couvertes par le contrat principal santé.
Centre de convalescence	Structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation. Les centres de rééducation, les SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermique sont assimilés à des centres de convalescence. Les centres de convalescence ne sont pas considérés comme des établissements hospitaliers.
Chirurgie ambulatoire	Acte chirurgical nécessitant une hospitalisation sans hébergement de nuit et permettant la sortie du patient le jour même de son admission.
Conjoint	- L'époux ou l'épouse du bénéficiaire non séparé(e) judiciairement, ni divorcé(e) ; - Ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité non dissout et non rompu ; - Ou le concubin : la personne ayant une vie commune notoire et permanente avec le bénéficiaire pendant une durée d'au moins deux ans ou ayant un enfant né de cette union. Le bénéficiaire et le concubin ne doivent être mariés, ni l'un ni l'autre, ni liés par un pacte civil de solidarité.
Domicile	Lieu de la résidence principale ou secondaire du bénéficiaire, situé en France tel que présentée dans la définition de la territorialité ci-dessous.
Enfant et Petit-enfant	Les enfants / petit-enfants du bénéficiaire et/ou de son conjoint, qui sont âgés de moins de 16 ans au jour de la mise en œuvre des garanties, tel que définis au contrat principal santé du bénéficiaire.

Les enfants handicapés du bénéficiaire et/ou de son Conjoint sont considérés comme étant des « Enfants » au sens de la présente convention, sans limite d'âge.

Pour les prestations qui concernent les Enfants et les petits-enfants :

- La personne missionnée au domicile de l'Enfant (ou du petit-enfant) prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent.

L'assistant intervient à la demande des parents et ne peut être tenu responsable des événements pouvant survenir pendant les prises en charge des Enfants (ou des petits-enfants) confiés.

Grand prématuré	Une naissance entre la 28 ^{ème} et la 32 ^{ème} semaine de grossesse.
Grossesse multiple	Développement simultané de plusieurs fœtus dans l'utérus.
Grossesse pathologique	La grossesse est appelée « pathologique » lorsque des risques ou des complications peuvent mettre en danger la santé et la vie de l'enfant.
Hospitalisation imprévue	Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé, consécutif à un accident ou à une maladie. L'hospitalisation est prescrite en urgence par un médecin dans les 7 jours qui la précèdent. Les séjours dans un centre de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations.
Hospitalisation programmée	Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé ou toute hospitalisation à domicile, consécutif à une maladie ou un accident. L'hospitalisation est prescrite par un médecin, et le bénéficiaire en a connaissance plus de 7 jours avant le 1^{er} jour d'hospitalisation. Les séjours dans un centre de convalescence ne sont pas considérés comme des hospitalisations.
Immobilisation imprévue	Toute incapacité à se déplacer consécutive à un accident ou à une maladie soudaine. L'incapacité est constatée par un médecin qui prescrit un repos à domicile. Le bénéficiaire doit avoir connaissance de cette incapacité dans les 7 jours maximum précédant l'immobilisation.
Invalidité	Le bénéficiaire déclarant être atteint d'un taux d'invalidité permanente supérieur à 33 %. L'Invalidité Permanente et totale est constatée par un médecin conseil de la Sécurité Sociale. L'attestation d'invalidité pourra être réclamée à des fins de contrôle.
Maladie	L'altération de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.
Maternité	Etat de maternité pouvant entraîner la mise en œuvre des garanties : - grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile, - ou accouchement entraînant une hospitalisation prolongée - ou naissance d'un enfant très grand prématuré et grand prématuré - ou de grossesse multiple.
Perte d'autonomie	L'état de perte d'autonomie est reconnu lorsque la personne concernée justifie de l'APA ou est classée dans les groupes iso-ressources (GIR) 1, 2, ou 3 de la grille Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources (AGGIR), tels que ces groupes sont définis, à titre indicatif, ci-dessous :

	– Le GIR 1 correspond aux personnes confinées au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales sont gravement altérées et qui nécessite une présence indispensable et continue d'intervenants, – Le GIR 2 correspond à une personne confinée au lit ou au fauteuil, dont les fonctions intellectuelles ne sont pas totalement altérées et dont l'état exige une prise en charge pour la plupart des actes de la vie courante, ou une personne âgée dont les fonctions mentales sont altérées, mais qui est capable de se déplacer, – Le GIR 3 correspond aux personnes âgées ayant conservé leurs fonctions intellectuelles, partiellement, leur capacité à se déplacer, mais qui nécessitent plusieurs fois par jour des aides pour leur autonomie corporelle.
Proche	Membres de la famille du bénéficiaire ou, à défaut, toute personne physique désignée : - Par le bénéficiaire, - Ou par l'un de ses ayants droits - Ou, à défaut, par l'assureur.
Territorialité	Le bénéfice des garanties d'assistance est ouvert pour les sinistres survenus en France Métropolitaine (dont Corse, Principautés de Monaco, d'Andorre). Les prestations seront fournies uniquement dans les territoires cités ci-dessus.
Transport	Les transports organisés dans le cadre de l'assistance s'effectuent par taxi, train (billet de première classe) ou par avion en classe économique.
Très grand prématuré	Une naissance avant la 28ème semaine de grossesse

Le cadre juridique

AUXIA ASSISTANCE intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux. Seules les garanties organisées par ou en accord avec AUXIA ASSISTANCE sont prises en charge.

AUXIA ASSISTANCE n'intervient pas dans les cas où le demandeur aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

Durée des garanties

Les garanties de la présente convention sont acquises jusqu'à la date à laquelle le contrat souscrit auprès de Malakoff Humanis et ouvrant droit à la présente assistance prend fin pour quelque raison que ce soit.

Transmission des pièces justificatives

Compte tenu de la nature des services d'assistance proposés, AUXIA ASSISTANCE se réserve le droit de demander des pièces médicales justificatives de l'état de santé du bénéficiaire avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès...).

Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2003 relative aux droits des malades et la qualité du système de santé et afin de permettre à AUXIA ASSISTANCE de préserver la confidentialité des informations transmises, le bénéficiaire est invité à transmettre les pièces médicales sous pli cacheté destiné au Médecin conseil désigné par AUXIA ASSISTANCE dont l'adresse lui sera communiquée par téléphone.

Les services d'AUXIA ASSISTANCE sont organisés pour garantir la confidentialité des données de santé et ne communiquent aux services administratifs d'AUXIA ASSISTANCE aucuns détails sur la pathologie du bénéficiaire.

Conditions restrictives d'application



Absence de responsabilité d'Auxia Assistance en cas de force majeure

Circonstances exceptionnelles

AUXIA ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des garanties d'assistance de la présente convention en cas de force majeure.

Subrogation

AUXIA ASSISTANCE est subrogé dans les droits et actions de toute personne Bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assistance figurant au présent contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par AUXIA ASSISTANCE en exécution du présent contrat.

Déchéance des garanties

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations contractuelles entraîne la déchéance de ses droits au titre de l'événement survenu, si AUXIA ASSISTANCE prouve que le Bénéficiaire a tardé à déclarer le sinistre et que ce retard :

- n'est pas dû à un cas de force majeure,
- et cause un préjudice à AUXIA ASSISTANCE.

Lorsque le comportement de l'une des personnes concernées est susceptible de constituer un délit ou un crime (exemple discrimination, harcèlement ou atteintes aux personnes mandatées par l'assisteur pour délivrer le service), AUXIA ASSISTANCE se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations jusqu'à ce qu'une autorité administrative prononce une décision définitive sur la qualification des faits. AUXIA ASSISTANCE réclamera s'il y a lieu le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement



Cas d'exclusion

Dans les cas listés ci-après, les garanties ne sont pas applicables :

- Les frais engagés sans l'accord préalable d'AUXIA ASSISTANCE,
- Toute prestation non expressément prévue par les clauses du présent contrat,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les sinistres survenus avant la date de prise d'effet du présent contrat ou après le terme de ce contrat,
- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool (selon le seuil fixé par le Code de la route français à l'article R234-1),
- Les conséquences des actes intentionnels et/ou dolosifs du Bénéficiaire,
- La participation du Bénéficiaire à un crime, à un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- La tentative de suicide du Bénéficiaire,
- Les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux (sports de combat, sports aériens, sports mécaniques) ou de la participation en tant que concurrent à des compétitions, paris ou défis,
- Les conséquences des interventions à caractère esthétique sur la personne du Bénéficiaire.

Fausse déclaration intentionnelle de sinistre

Si le bénéficiaire fait sciemment une fausse déclaration portant sur la nature ou les conséquences d'un sinistre, il peut être déchu de tout droit à la garantie pour le sinistre. Le cas échéant, les frais engagés à tort par AUXIA ASSISTANCE devront être remboursés.



Prescription

Conformément aux dispositions des articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des assurances, « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance se prescrivent 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'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. »

La prescription est interrompue dans les conditions énoncées à l'article L.114-2 du Code des assurances. Cet article prévoit que « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires de prescription prévues par le Code civil sont :

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

L'article L.114-3 du Code des assurances prévoit que, « 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 ».

Protection des données à caractère personnel

Conformément à la réglementation européenne et française en matière de données à caractère personnel, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD ») et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « loi Informatique et Libertés »), les personnes physiques définies dans la partie « Définitions » des présentes conditions générales sont « les Personnes concernées ». Les Personnes concernées sont informées par AUXIA ASSISTANCE, ci-après désigné Malakoff Humanis, responsable du traitement des données à caractère personnel collectées, que AUXIA ASSISTANCE a désigné un délégué à la protection des données à caractère personnel qui peut être contacté par email à dpo@malakoffhumanis.com ou par courrier à : Malakoff Humanis, Pôle Informatique et Libertés, 21 rue Laffitte 75317 Paris Cedex 9.

1. Les données à caractère personnel des Personnes concernées peuvent être collectées et traitées pour les finalités suivantes :

- la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assurance ainsi que la gestion ou l'exécution de tout autre contrat souscrit auprès d'AUXIA ASSISTANCE ou d'autres sociétés du groupe Malakoff Humanis ;
- la gestion des avis des personnes concernées sur les produits, services ou contenus proposés par Malakoff Humanis ou ses partenaires ;
- l'exercice des recours à la gestion des réclamations et des contentieux ;
- l'exercice du devoir de conseil compte tenu des besoins exprimés par les personnes concernées ;
- l'élaboration de statistiques y compris commerciales, d'études actuarielles ou autres analyses de recherche et développement, une fois les données anonymisées par des procédés techniques permettant de s'assurer de la non ré-identification des personnes concernées ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur ; y compris celles relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et au financement du terrorisme et à la lutte contre la fraude.

AUXIA ASSISTANCE s'engage à ne pas exploiter les données personnelles des personnes concernées pour d'autres finalités que celles précitées.

Sont notamment nécessaires à la passation, la gestion et à l'exécution du contrat d'assurance, les données à caractère personnel suivantes : des données d'identification, des données relatives à leur situation familiale, économique, patrimoniale et financière, professionnelle, à leur vie personnelle, à leur santé, à l'appréciation du risque, à la gestion du contrat, etc...

Le consentement explicite et spécifique des Personnes concernées est recueilli pour permettre le traitement de données personnelles de santé, conformément à la loi Informatique et Libertés et à l'article 9 du RGPD.

Les destinataires des données à caractère personnel des Personnes concernées sont, dans la limite de leurs attributions respectives et suivant les finalités réalisées : les services d'AUXIA ASSISTANCE dont le personnel est en charge des traitements portant sur ces données, ainsi que les sous-traitants éventuels, les délégataires de gestion, les intermédiaires d'assurance, les réassureurs et coassureurs, les organismes professionnels habilités, les partenaires et les sociétés extérieures s'il y a lieu.

Les données de santé des Personnes concernées sont destinées au Service médical désigné par AUXIA ASSISTANCE et à toute personne placée sous la responsabilité du Service Médical, exclusivement aux fins de la passation, la gestion et à l'exécution du contrat d'assurance. Elles ne sont en aucun cas utilisées à des fins commerciales.

AUXIA ASSISTANCE s'engage à ce que les données à caractère personnel des personnes concernées ne soient en aucun cas transmises à des tiers non autorisés.

Les données à caractère personnel relatives à la santé des personnes concernées sont traitées dans des conditions garantissant leur sécurité notamment par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles renforcées.

Si des données à caractère personnel des personnes concernées venaient à être traitées chez un tiers situé dans un pays hors de l'Union européenne et ne présentant pas un niveau de protection des données personnelles reconnu adéquat par la Commission européenne, AUXIA ASSISTANCE s'assurera que le tiers s'est engagé par contrat, via les clauses contractuelles types de la Commission européenne, au respect de la réglementation européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

Les durées de conservation des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la gestion des contrats d'assurance et de la relation clients avec les Personnes concernées varient en fonction des finalités susvisées et sont conformes aux recommandations de la CNIL. En tout état de cause, le calcul de ces durées est réalisé en fonction des finalités pour lesquelles les données sont collectées, de la durée de la relation contractuelle, des obligations légales d'AUXIA ASSISTANCE et des prescriptions légales applicables.

AUXIA ASSISTANCE et ses partenaires s'engagent (1) à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque présenté par le traitement des données des Personnes concernées et (2) à notifier à la CNIL et informer ces dernières en cas de violation de leurs données dans les limites et conditions des articles 33 et 34 du RGPD.

2. Les Personnes concernées disposent d'un droit de demander l'accès à leurs données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, et de décider du sort de leurs données, post-mortem. Les personnes concernées disposent également d'un droit de s'opposer au traitement à tout moment pour des raisons tenant à leur situation particulière, de limiter le traitement dont elles font l'objet et d'un droit à la portabilité des données à caractère personnel dans les limites fixées par la loi. Elles disposent enfin de la possibilité de s'opposer, à tout moment et sans frais, à la prospection commerciale, y compris lorsque celle-ci est réalisée de manière ciblée.

Ces droits peuvent être exercés par email à dpo@malakoffhumanis.com ou par courrier à Malakoff Humanis, Pôle Informatique et Libertés, 21 rue Laffitte 75317 Paris Cedex 9.

En cas de réclamation relative à la protection des données, les personnes concernées disposent également du droit de contacter la CNIL directement sur son site internet <https://www.cnil.fr/fr/agir> ou par courrier à l'adresse suivante :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Les personnes concernées disposent également du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus d'informations : www.bloctel.gouv.fr

Traitement des réclamations et demandes clients

En cas de difficultés dans l'application du contrat, le souscripteur, l'assuré et les bénéficiaires peuvent contacter leur conseiller ou contact habituel.

La réclamation peut également être adressée :



par mail à l'adresse
info@auxia.com



Par courrier à l'adresse du service :
**AUXIA ASSISTANCE – Direction du service client – TSA 10001 – 78075 Saint Quentin Yvelines
CEDEX**

Le service réclamation accusera réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant la date d'envoi de la réclamation écrite (sauf si la réponse à la réclamation est apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, apportera une réponse à la réclamation dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de la première réclamation écrite.

Lorsqu'aucune solution à un litige n'a pu être trouvée ou lorsque l'organisme assureur ou gestionnaire n'a pas répondu dans le délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première réclamation écrite, le souscripteur, l'assuré, et/ou les bénéficiaires peuvent s'adresser au Médiateur de l'Assurance :



Par courrier à l'adresse du service :
Le Médiateur de L'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris CEDEX 09



Par voie électronique :
www.mediation-assurance.org

La réclamation doit être envoyée dans un délai maximal d'un an à compter de l'envoi de sa réclamation écrite à l'organisme assureur et sans préjudice du droit d'agir en justice.

À défaut de règlement amiable, toute difficulté entre les parties liée au contrat sera portée devant le tribunal compétent.

Annexe le service de téléconsultation

MENTIONS LÉGALES ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE – JANVIER 2025

L'objet de la téléconsultation

Dans le cadre de son offre d'assistance, AUXIA ASSISTANCE propose au Bénéficiaire un Service de téléconsultation médicale par visioconférence.

Les présentes Conditions générales d'utilisation définissent les droits et obligations du Bénéficiaire au titre de la fourniture du **Service de téléconsultation médicale**.

Le Service de téléconsultation médicale est proposé par :

AUXIA ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des assurances, Société anonyme au capital de 1 780 000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 351 733 761, siège social au 21 rue Laffitte 75009 Paris.

AUXIA Assistance est une société du groupe Malakoff Humanis.

Le Service de téléconsultation médicale est accessible et délivré par l'Opérateur de services :

TBNO INVEST, SASU, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le N° 529 134 942 RCS Nanterre, dont le siège social sis Centre d'Affaires Alta Rocca Batc, : 137 Rue d'Aguesseau 92100 Boulogne-Billancourt.

Les Données personnelles de santé recueillies dans le cadre du présent Service sont hébergées par TBNO INVEST, SASU en France sur les serveurs HDS sécurisés de Cegedim.Cloud.



Mise en garde Le service de téléconsultation médicale ne constitue en aucun cas un service d'urgence. Toute situation d'urgence médicale doit conduire immédiatement le Bénéficiaire à contacter les numéros d'urgence tels que : **SAMU 15 ; Police Secours 17 ; Pompier 18 ou le 112.**

Avant de demander la mise en œuvre du service le Bénéficiaire est invité à s'assurer au préalable que son médecin traitant est absent ou indisponible. En effet, le service de téléconsultation est proposé uniquement en complément de la prise en charge et du suivi effectués par le médecin traitant ou les autres professionnels de santé en charge du Bénéficiaire.

Le Médecin téléconsultant peut, au cours de la téléconsultation, estimer que le service n'est pas adapté à la situation de ce dernier, en particulier lorsqu'un examen clinique avec présence physique du Bénéficiaire ou des examens complémentaires sont nécessaires. Le Bénéficiaire sera alors invité à consulter son médecin traitant ou à se rendre aux urgences.

Le Bénéficiaire est informé et accepte que l'Opérateur de Service TBNO Invest n'effectue aucune vérification, validation ou contrôle sur l'exactitude, la cohérence, la qualité des données saisies par le Bénéficiaire, ni des décisions qu'il prend concernant sa santé.

En raison de la sensibilité des données de santé collectées et traitées dans le cadre du service, le Bénéficiaire est mis en garde sur la nécessité de veiller à la confidentialité de ses informations d'accès au service à l'égard de tiers.

Le bénéficiaire de la téléconsultation

« **Bénéficiaire** » désigne les assurés d'une entité qui bénéficient du contrat d'assistance Santé, incluant le service de Téléconsultation médicale, déclarés par cette entité auprès d'Auxia Assistance.

La description du service et des modalités

Conditions d'accès au Service



Accessibilité

Pour accéder au service, appelez le 09 86 86 00 67 pour être redirigé vers le service de téléconsultation par visioconférence.

Vous pouvez également, si votre espace client le prévoit, accéder à ce service via votre espace client.

Le Bénéficiaire pourra bénéficier d'une téléconsultation médicale auprès d'un Médecin généraliste par visioconférence dans un délai d'attente maximum de 60 minutes.

Chaque Bénéficiaire dispose d'un droit à 5 téléconsultations par année civile 7 jours sur 7 de 8h à 20h (GMT+2/GMT+1). Au-delà de cinq téléconsultations au cours d'une même année, le Service ne sera pas délivré.



Mise en œuvre du service lors d'un déplacement à l'étranger

Le service peut être accessible depuis l'étranger, selon la réglementation locale et aux horaires applicables en France métropolitaine.

Aucune prescription médicale n'est toutefois délivrée en dehors de l'Union Européenne.

Les téléconsultations non utilisées au cours d'une année ne pourront pas être reportées sur l'année suivante ni faire l'objet d'aucun remboursement. Elles ne peuvent être cédées à un tiers.

Enfin, le Bénéficiaire est informé et accepte que l'intégralité des frais de téléphone et/ou de connexion au réseau Internet reste à sa charge.

A NOTER

Le service de téléconsultation vous permet aussi d'accéder rapidement à des téléconsultations avec des médecins spécialistes ou généralistes (plages horaires plus étendues et selon disponibilité). Ces consultations avec avance de frais sont prises en charge par l'Assurance maladie et remboursées dans les conditions habituelles de votre contrat santé.

Précision sur le Bénéficiaire

L'accès au Service est réservé aux Bénéficiaires âgés d'au moins 18 ans. Lorsque le Bénéficiaire est majeur sous protection juridique (tutelle ou curatelle), il est accompagné du mandataire judiciaire à la protection de majeurs.

Le Service est ouvert aux Bénéficiaires âgés de moins de 18 ans s'ils sont accompagnés de la personne titulaire de l'autorité parentale.

Les outils nécessaires à l'utilisation du Service de téléconsultation

Le Service requiert :

- une adresse-mail personnelle,
- un accès Internet de bonne qualité comprenant un navigateur Internet récent, ainsi qu'un équipement informatique de type ordinateur, tablette ou smartphone, équipé d'une caméra et d'un micro pour la réalisation de la consultation médicale par visioconférence et le cas échéant la réception de prescriptions médicales.

Précision sur l'usage

Le Service est strictement destiné à l'usage personnel des Bénéficiaires et ne peut pas être utilisé au profit d'une entreprise ou de tout autre organisme. Les sociétés commerciales, et de manière générale tout organisme ou entité ou profession réglementée, ne peuvent pas en tant que tels devenir utilisateurs.

Toute autre utilisation en fraude des droits de l'Assisteur ou de l'Opérateur du Service expose le Bénéficiaire à des poursuites.

L'Opérateur de Service s'engage à traiter les sujets et les informations de façon neutre et se garde de toute attitude publicitaire ou promotionnelle envers un produit, un service ou un organisme particulier conformément aux dispositions du code de la santé publique.

Accès au service de téléconsultation médicale

L'accès au service se réalise de la manière suivante :

Le Bénéficiaire contacte le n° de téléphone communiqué dans le présent document. Un Serveur Vocal Interactif lui communique l'adresse du site internet sur lequel il devra se connecter.

Création et gestion du compte utilisateur sur le site

L'accès au Service nécessite l'ouverture d'un compte utilisateur.

Le Bénéficiaire crée son compte utilisateur de téléconsultation en confirmant les données d'identification : nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone et/ou adresse mail.

Le Bénéficiaire prend toutes les dispositions utiles pour accéder au Service par des modalités d'accès sécurisées (antivirus à jour, firewall ...) et s'engage à ne pas communiquer ses éléments d'authentification personnels à des tiers.

Lors de la création de son compte utilisateur, le Bénéficiaire reconnaît :

- avoir pris connaissance et accepte expressément et sans réserve les présentes conditions générales d'utilisation,
- avoir pris connaissance et accepte la politique de protection des données personnelles du Service.

Précision sur les données saisies

Le Bénéficiaire communique ses données personnelles sous son entière responsabilité et son entier contrôle et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

Dans l'hypothèse où il communiquerait des informations fausses, inexactes, trompeuses, incomplètes ou périmées, Auxia Assistance se réserve la possibilité de suspendre ou de refuser l'accès du Bénéficiaire, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, à tout ou partie du Service.

Information et aide à l'orientation dans le parcours de soins

Le Bénéficiaire fait une demande de rendez-vous avec un médecin généraliste téléconsultant. Le Bénéficiaire patiente dans une salle d'attente virtuelle et est mis en contact avec un médecin généraliste.

Les informations communiquées sont strictement indicatives. Elles ne sauraient donc remplacer en tout ou partie, les conseils, diagnostics, traitements ou recommandations fournis par un diagnostic réalisé lors d'une consultation en physique.

Les informations tendent à être scientifiquement exactes, fiables et pertinentes au moment de leur diffusion. Néanmoins, l'Assisteur et l'Opérateur de service ne sauraient être tenus responsables de l'interprétation ou de l'utilisation par le Bénéficiaire des informations ainsi délivrées.

Téléconsultation médicale

La téléconsultation médicale délivrée par un Médecin téléconsultant est réalisée par visioconférence.

A cette occasion, le Médecin généraliste téléconsultant pourra délivrer une Prescription médicale sous sa responsabilité et s'il l'estime approprié compte tenu de la situation du Bénéficiaire.

La Prescription médicale est accessible par le Bénéficiaire en téléchargement sous format PDF sur son compte utilisateur.

Sur demande expresse du Bénéficiaire, le compte-rendu de la téléconsultation médicale pourra être adressé par courrier postal à son médecin traitant.

A l'issue de la téléconsultation médicale, un compte-rendu est établi par le Médecin téléconsultant et déposé sur le compte utilisateur du Bénéficiaire.

Restrictions d'accès au service de téléconsultation



Les exclusions déjà prévues dans le contrat d'assistance d'AUXIA ASSISTANCE sont applicables au Service de téléconsultation.

En plus de ces exclusions, les situations suivantes sont exclues du Service :

- Les situations d'urgence médicale,
- Les situations nécessitant un examen physique du bénéficiaire,
- Les demandes de téléconsultation avec un médecin autre qu'un médecin généraliste,
- Le suivi de pathologies chroniques, de grossesse, des nourrissons de moins de 12 mois,
- Les prescriptions d'arrêt de travail et de certificat médical,
- Les demandes de second avis médical,
- Les prescriptions pour un renouvellement de traitement (inférieur à 7 jours),
- Les prescriptions de traitement supérieur à 7 jours,
- Les prescriptions de médicaments soumis à prescription restreinte, soumis à accord préalable, d'exception et de stupéfiants,
- Les prescriptions de préparations magistrales ou officinales.

Dans de telles situations, le Professionnel de santé informe le Bénéficiaire et lui expose les motifs de l'impossibilité de lui délivrer le Service.

Informations complémentaires

Le Bénéficiaire est informé, que **son consentement sera systématiquement recueilli à chaque utilisation du Service**, que ce soit :

- la réalisation d'une téléconsultation en ce qu'elle constitue des actes de télémedecine,
- l'échange et le partage de ses données entre les Professionnels de santé participant à la fourniture du service de téléconsultation dans le cadre du Service, et appartenant à une équipe de soins,
- l'échange de ses données avec son médecin traitant, pour l'envoi de son compte-rendu de téléconsultation, le cas échéant.

Le Bénéficiaire est informé qu'à tout moment et gratuitement, il a la possibilité de retirer son consentement, selon les modalités suivantes :



par mail à l'adresse :
dpo@cegedim-sante.com



Par courrier à l'adresse du service :
CEGEDIM SANTE – A l'attention du DPO – 137 rue d'Aguesseau - 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

Le cas échéant, le Bénéficiaire reconnaît en particulier qu'il ne pourra plus bénéficier du Service à compter du retrait de son consentement.

Les définitions

Lorsqu'ils commencent par une majuscule, les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation :

CGU	désigne les présentes conditions générales d'utilisation du service de téléconsultation médicale.
Contenu	désigne l'ensemble des fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein du Service.
Données de santé	désigne toute donnée à caractère personnel relative à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé passé, présent ou futur de cette personne. La donnée médicale fait partie des Données personnelles de santé.
Données personnelles	désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un prénom, un numéro de contrat d'un organisme de Malakoff Humanis, un numéro de téléphone, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
Médecin	désigne le docteur en médecine générale inscrit auprès de l'Ordre des médecins, exerçant en France, et missionné par l'Opérateur de Service pour la délivrance du Service de Téléconsultation Médicale au sens de l'article R. 6316-1 du code de la santé publique.
Prescription médicale	désigne les formulations par le Médecin concernant la prise de médicaments et autres produits de santé ou le besoin de traitements médicaux complémentaires, prenant la forme d'une ordonnance au sens des dispositions du code de la santé publique.
Professionnel de santé	désigne les Infirmier(e) diplômé d'Etat ainsi que les Médecins téléconsultants participant à la délivrance des Services de Téléconsultation Médicale dans les limites de leurs compétences respectives.
Réglementation	désigne toute réglementation applicable aux Données personnelles et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données personnelles et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ainsi que la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
Responsable de traitement	désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.
Service	désigne le service de téléconsultation médicale.
Site	désigne le Site Internet accessible permettant l'accès et la mise en œuvre du Service de téléconsultation médicale.

Le cadre juridique

Responsabilité

Responsabilité du bénéficiaire

Le bénéficiaire demeure est pleinement et personnellement responsable de l'utilisation du service - en particulier de l'utilisation des informations dont il bénéficie dans ce cadre ainsi que de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique dans le cadre du Service dans les conditions de droit commun.

En aucun cas, l'Opérateur de Service n'est en mesure d'effectuer des vérifications ou des contrôles de cohérence, d'exactitude ou de pertinence (notamment sur les plans scientifique, médical ou sanitaire) des données ou informations communiquées par le bénéficiaire.

Le bénéficiaire s'engage à valider l'adéquation du Service à ses besoins. Le Bénéficiaire reconnaît qu'il prend seul toute décision fondée sur le Service, le cas échéant, et que l'Opérateur de Service n'intervient pas dans le cadre de la gestion d'une situation d'urgence médicale.

Toute situation d'urgence médicale doit conduire le Bénéficiaire à contacter immédiatement son médecin traitant ou médecin spécialiste qui le suit pour sa pathologie ou à composer les numéros d'urgence.

De manière générale, le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Service dans le respect des présentes CGU, des lois, Règlementation et droits des tiers ; de manière loyale et conformément à sa destination.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGU, la délivrance du Service au Bénéficiaire, pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement ou définitivement suspendue.

Responsabilité de l'opérateur de service et de l'assistant

AUXIA ASSISTANCE et l'Opérateur de service s'engagent au titre d'une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition du Service fourni dans les limites définies aux présentes CGU.

Responsabilité et déontologie des professionnels de santé

Les Professionnels de santé intervenant dans le cadre du Service sont soumis au respect de l'intégralité des règles déontologiques présidant à l'exercice de leur profession telles qu'elles sont définies dans le Code de déontologie qui leur est applicable et interprétées par le Conseil National de l'ordre professionnel dont ils relèvent.

Le Service ne contrevient aucunement à l'une quelconque des obligations déontologiques s'imposant aux Professionnels de santé, en particulier : le principe d'indépendance, du libre choix du patient, ou encore le principe d'interdiction de tout procédé direct ou indirect de publicité, notamment en faveur d'un professionnel de santé.

Les Professionnels de santé, chacun en ce qui les concerne, sont intégralement et exclusivement responsables des informations, conseils, orientations et décisions qu'ils donnent au Bénéficiaire dans le cadre de l'utilisation par ce dernier du Service, conformément aux obligations légales, réglementaires et déontologiques qui président à l'exercice de leurs activités professionnelles.

Dans le cadre d'une communication à distance, les Professionnels de santé ne sont pas en mesure d'effectuer des vérifications ou des contrôles de cohérence, d'exactitude ou de pertinence des informations communiquées par le Bénéficiaire. A ce titre et dans le cas de transmission d'informations erronées par le Bénéficiaire, leur responsabilité ne pourra être engagée.

Force majeure

AUXIA ASSISTANCE et l'Opérateur de service ne seront pas tenus responsables de toute inexécution ou retard dans l'exécution du Service, causés par des événements hors de leur contrôle qui ne pouvaient être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de leurs obligations au sens de la définition légale figurant à l'article 1218 du Code civil.

Secret médical

Le bénéficiaire du service de téléconsultation acquiert la qualité de patient et l'ensemble des données de santé recueillies ou produites à l'occasion de sa prise en charge sont soumises au secret médical.

À ce titre, les mesures de sécurité conformes aux exigences légales et réglementaires en vigueur sont déployées aux fins d'assurer la protection des données de santé à caractère personnel qui seront transmises par le Bénéficiaire aux Infirmier(e) diplômé d'Etat et Médecins du Service.

Les données de santé communiquées par le bénéficiaire sont destinées exclusivement :

- aux Infirmier(e) diplômé d'Etat ,
- aux Médecins,
- aux personnels strictement habilités de l'hébergeur certifié de Données de santé, au sens de l'article L.1111-8 du code de la santé publique, dans la limite de leurs attributions respectives.

Protection des données à caractère personnel

Au regard de la Réglementation en matière de protection des Données, il est précisé que :

- AUXIA ASSISTANCE est Responsable de traitement au titre de la délivrance mise à disposition du Service de téléconsultation médicale, tel que décrit aux présentes ;
- TBNO Invest a la qualité de Responsable de traitement au titre de la délivrance réalisation des actes de téléconsultation médicale délivrés par les Professionnels de santé qu'elle salarie.

Le Service est destiné à permettre aux bénéficiaires consentants de bénéficier de consultation médicale à distance en lien avec leur état de santé. La mise en œuvre du Service nécessite la collecte et le traitement de Données à caractère personnel au sens de la Réglementation susmentionnée.

Le bénéficiaire est informé que les Données personnelles le concernant collectées et traitées dans le cadre du Service sont nécessaires à la fourniture des fonctionnalités du Service. A défaut, le bénéficiaire ne pourra pas accéder au Site ni bénéficier du Service.

Le bénéficiaire ne peut utiliser le Service qu'après avoir émis un consentement exprès et préalable au titre du traitement de ses Données de santé par le biais d'une case à cocher spécifique qui lui est proposée au moment de la création du compte.

L'attention du bénéficiaire est attirée sur la sensibilité de ses Données de santé, couvertes par le secret médical qui s'impose aux professionnels de santé et dont l'utilisation par des personnes mal intentionnées est potentiellement susceptible de lui être dommageable.

Les Données personnelles de l'Utilisateur sont strictement destinées :

- à AUXIA ASSISTANCE, et ce uniquement pour les données administratives et d'identification de l'Utilisateur afin de permettre la vérification de son éligibilité au Service ;
- aux Professionnels de santé délivrant le Service dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des Données de santé couvertes par le secret médical ;
- aux chargés d'assistance spécifiquement habilités participant au Service de téléconsultation et dans le respect de leurs missions de gestion administrative ;
- aux membres du personnel des prestataires techniques et des sous-traitants de TBNO Invest spécifiquement habilités et dans le strict respect de leurs missions ;
- aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés (les juridictions concernées, les arbitres, les médiateurs, les ministères concernés...).
- au personnel strictement habilité de l'hébergeur certifié de Données de santé, au sens de l'article L.1111-8 du code de la santé publique, dans la limite de leurs attributions respectives.

L'Opérateur de Service garantit au bénéficiaire que ses Données personnelles ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans son accord. En particulier, le bénéficiaire est informé que ses Données de santé ne sont en aucun cas transmises à AUXIA ASSISTANCE.

Le bénéficiaire est informé que conformément à l'article 17 du RGPD et afin de permettre à TBNO de se défendre en cas de litige, les données générées par l'utilisation des Services seront conservées dans un délai de 5 ans à

compter de la clôture du compte. En revanche, les données de santé du patient sont conservées pendant la durée demandée par le Responsable de Traitement.

Elles seront susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques, **dans le respect de l'anonymat du bénéficiaire.**

Conformément à la Règlementation, le bénéficiaire est titulaire d'un droit d'accès, de rectification et le cas échéant de suppression des Données personnelles le concernant. Dans la limite des modalités légales, le bénéficiaire dispose d'un droit à la portabilité des Données personnelles qu'il a fournies et du droit de décider du sort de ses données après sa mort.

Le bénéficiaire peut également faire valoir son droit de limitation et son droit d'opposition selon les modalités légales.

Enfin, il dispose du droit de retirer son consentement à tout moment.

Le bénéficiaire peut exercer ses droits, directement auprès de l'Opérateur du Service :



par mail à l'adresse :
dpo@cegedim-sante.com



par courrier à l'adresse du service :
CEGEDIM SANTE – A l'attention du DPO – 137 rue d'Aguesseau - 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

Toutes les demandes seront étudiées et recevront une réponse dans un délai d'un (1) mois maximum à compter de la réception de la demande. Si la demande est imprécise ou ne comporte pas tous les éléments permettant de procéder aux opérations qui lui sont demandées, il pourra être demandé des éléments complémentaires. De même, il peut être demandé des informations supplémentaires en cas de doute sur l'identité du demandeur.

Le bénéficiaire peut s'adresser au délégué à la protection des données à caractère personnel pour toute question concernant ses Données personnelles.

En cas de réclamation relative à la protection des données, il lui est possible, le cas échéant, de saisir la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Le bénéficiaire est invité à consulter la politique de protection des Données personnelles du Groupe Malakoff Humanis, accessible via le Site.

L'Opérateur de Service met en œuvre toutes les mesures de sécurité afin de garantir la protection et la sécurité des Données personnelles du bénéficiaire.

De manière générale, la préservation de la sécurité du compte utilisateur impose aux bénéficiaires :

- de respecter les consignes de sécurité et notamment les règles relatives à la définition et au changement de ses éléments d'authentification,
- de respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre bénéficiaire et ne pas les dévoiler à un tiers, quelles que soient ses qualités et activités professionnelles,
- d'avertir l'Opérateur de Service de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte.

Les bénéficiaires reconnaissent l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre du Service.

L'Opérateur de Service ne saurait être tenu responsable des contraintes techniques qui ne sont pas sous son contrôle et sa responsabilité.

Convention de preuve

Le bénéficiaire reconnaît et accepte, qu'après son authentification via le Site : l'acceptation des présentes CGU, de la politique de protection des Données à caractère personnel et du recueil de son consentement au titre du traitement de ses Données de santé, constituent notamment une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code Civil.

Conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code Civil et des articles 1111-25 et suivants du code de la santé publique, la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées. Notamment, la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base de l'usage d'un mot de passe/login, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées.

En conséquence de quoi, sauf erreur manifeste et prouvée de l'Opérateur de Service, le bénéficiaire ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve.

Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par l'Opérateur de Service dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Le bénéficiaire est informé et reconnaît que toute ordonnance générée dans le cadre du Service repose sur une signature électronique simple, émise sur la base d'un procédé fiable d'identification défini par convention avec les Médecins téléconsultants garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache et l'intégrité des données matérialisées.

Le bénéficiaire est informé et reconnaît que la convention de preuve portant sur les ordonnances lui est opposable et accepte, qu'après l'authentification du Médecin généraliste, toute manifestation de sa volonté pour l'émission des comptes rendus et des ordonnances en cas de Prescriptions, reposent sur une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, et manifeste l'accord du Médecin généraliste en caractérisant sa preuve.

Documents contractuels

Les CGU ainsi que la politique de protection des Données à caractère personnel constituent les dispositions contractuelles encadrant l'utilisation du Service.

Si une disposition des présentes CGU était jugée invalide par un tribunal compétent, l'invalidité de cette disposition n'en affecterait pas pour autant la validité des autres dispositions des CGU qui resteraient valides et en vigueur.

Aucune renonciation à l'une des dispositions de ces CGU ne peut être considérée comme valant renonciation définitive à cette disposition ou à d'autres dispositions des présentes CGU.

Entrée en vigueur et acceptation des CGU

Les présentes CGU entrent en vigueur sans réserve à compter 1^{er} janvier 2025 et s'appliquent durant toute la durée de l'utilisation du Service.

De manière générale, l'attention du bénéficiaire est attirée sur le fait que l'utilisation du Service emporte acceptation des présentes CGU et des règles d'accès au Site.

Le bénéficiaire est invité à lire attentivement les présentes CGU. Il disposera de la possibilité de les consulter à tout moment sur le Site ainsi que la politique de protection des Données personnelles associée.

Auxia Assistance et l'Opérateur de Service se réservent le droit de faire évoluer le Service. Des modifications techniques pourront intervenir sans préavis.

Résiliation de l'accès au service de téléconsultation

Le bénéficiaire accepte que l'Opérateur de Service résilie immédiatement son accès au Service de téléconsultation sans préavis, ni mise en demeure, ni indemnité de quelque nature que ce soit, à l'échéance de son contrat d'assurance santé ouvrant au Service de téléconsultation, ou en cas de manquement à l'une quelconque des obligations décrites aux présentes CGU, ou à la législation en vigueur. Sans limitation de ce qui précède, sont susceptibles de fonder une résiliation de l'accès du bénéficiaire au Service de téléconsultation :

Les infractions ou violations des présentes CGU ;

- Le non-respect d'une disposition légale ou réglementaire en vigueur ;
- Toute attitude ou propos indécent ou irrespectueux dans le cadre de l'utilisation du Service de téléconsultation ;
- Une tentative d'accès au Service de téléconsultation non autorisée, par une utilisation frauduleuse du système ou par une usurpation des éléments d'authentification ;
- Un empêchement définitif du bénéficiaire.

En cas de résiliation du contrat d'assurance du bénéficiaire lui permettant d'accéder au Service de téléconsultation médicale, l'accès au Service cessera à la date d'effet de la résiliation du contrat d'assurance susvisé.

Une fois le Service résilié, le bénéficiaire conservera un accès au Site. Il pourra ainsi retrouver l'historique de son activité sur le Site dans la limite des délais de conservation (prise de rendez-vous, téléconsultation sans RDV, documents).

Information et réclamation

Toute demande de renseignement, d'information ou réclamation relative au Service et aux présentes CGU doit être adressée par courrier postal à :

TBNO INVEST
137 rue d'Aguesseau
92100 Boulogne Billancourt

Le service réclamation prend en charge votre demande et vous informe régulièrement de l'avancement du dossier lorsque la complexité de la situation le nécessite.

Loi applicable et attribution de juridiction

Tout litige relatif au Service sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Les présentes CGU sont soumises à la loi française.



AUXIA ASSISTANCE

SA au capital de 1 780 000 €

Entreprise régie par le Code des
assurances

21 rue Laffitte – 75009 Paris

351 733 761 RCS Paris