



**Notice d'information contractuelle  
Offre Miltis**

**Notices d'informations contractuelles  
Miltis Services Santé**

## OFFRE MILTIS



Le présent document constitue la Notice d'information contractuelle, prévue par l'article L. 221-6 du Code de la mutualité. Il reprend les dispositions du contrat collectif à adhésion facultative de durée annuelle à tacite reconduction n° MSR 17, souscrit par l'association Actiom auprès de Miltis, mutuelle régie par les dispositions du livre II du Code de la mutualité.

Il a été conclu un contrat collectif à adhésion facultative de durée annuelle à tacite reconduction, n° MSR 17 entre :

- d'une part, l'Association ACTIOM, située au 8 avenue Roger Lapébie 33140 Villenave d'Ornon.
- et d'autre part, l'organisme assureur Miltis, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité (SIREN n°417 934 817), dont le siège social est situé 25, cours Albert Thomas – 69003 Lyon.

Ce contrat est ouvert aux membres de l'association Actiom.

La gestion du contrat est déléguée à Alptis Assurances, société de gestion et de courtage dont le siège social est situé 25, cours Albert Thomas – 69445 Lyon Cedex 03.

Le niveau de garantie est précisé sur votre certificat d'adhésion.

Le contrat s'inscrit dans le cadre des dispositifs législatifs des contrats responsables et solidaires. Les relations précontractuelles et contractuelles entre les parties sont régies par le droit français et notamment par le Code de la mutualité. Les parties utiliseront la langue française pendant toute la durée de l'adhésion.

# Notice d'information contractuelle

## Offre Miltis

### LEXIQUE

**BÉNÉFICAIRES DES PRESTATIONS** : Le membre participant et éventuellement ses ayants droit affiliés : son conjoint et leurs enfants à charge (âgés de moins de 20 ans ou 25 ans s'ils poursuivent des études), affiliés à un régime de base, et mentionnés dans le certificat d'adhésion.

**BASE DE REMBOURSEMENT DE LA SÉCURITÉ SOCIALE (BRSS)** : Tarif sur lequel sont calculés les remboursements effectués par le régime de base.

**CERTIFICAT D'ADHÉSION** : C'est le document envoyé au membre participant après acceptation de son bulletin d'adhésion. Il reprend les conditions d'admission et les garanties souscrites, ainsi que leur date de prise d'effet.

**COUPLE-CONJOINT** : Toutes personnes mariées ou ayant conclu un PACS ou vivant en concubinage.

**GESTIONNAIRE** : C'est l'organisme auprès duquel la Mutuelle a délégué la gestion de ses contrats, des cotisations et des prestations.

**MEMBRE PARTICIPANT** : Personne physique qui adhère à une garantie Offre Miltis.

**MUTUELLE** : Il s'agit de Miltis, mutuelle soumise au Livre II du Code de la mutualité, et assureur du présent contrat.

**DISPOSITIF DE PRATIQUE TARIFAIRE MAÎTRISÉE** : Contrat signé par certains médecins/praticiens favorisant l'accès aux soins par une meilleure prise en charge des patients. Les médecins/praticiens signataires s'engagent à limiter leurs dépassements d'honoraire.

**RÉGIME DE BASE (RB)** : Régime légal de protection sociale français auquel est obligatoirement affilié le bénéficiaire des prestations (Régime général de la sécurité sociale ; Régime des TNS ; Régime des exploitants agricoles : AMEXA ; Régime des salariés agricoles ; Régime des étudiants ; Régime d'Alsace-Moselle ; Régime des fonctionnaires)

**TICKET MODÉRATEUR (TM)** : Quote part restant à la charge de l'assuré, égale à la différence entre la base de remboursement et les remboursements du régime de base.

## DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

Les remboursements exprimés en pourcentage de la base de remboursement de la Sécurité sociale (BRSS) incluent la prise en charge du régime de base.

Les montants exprimés en euros interviennent en complément de l'éventuelle part du régime de base.

Les forfaits intégrant une limite annuelle s'appliquent par bénéficiaire et par année civile. Toutefois, pour l'équipement optique les prestations sont allouées par période de deux (2) ans à compter de la date d'adhésion.

Les remboursements ne peuvent dépasser les frais réels restant à la charge du bénéficiaire des prestations. Les remboursements sont différents selon que votre praticien est adhérent ou non à un dispositif de pratique tarifaire maîtrisée.

Les garanties du présent contrat s'inscrivent dans le cadre du dispositif législatif des contrats d'assurances visés à l'article L.871-1 du Code de la Sécurité sociale dits "contrats responsables". **De ce fait, le remboursement ne pourra être inférieur au ticket modérateur pour les actes visés par le 1° de l'article R871-2 du Code de la sécurité sociale.**

FRAIS PRIS EN CHARGE	NIVEAU 100+	NIVEAU 175
<b>HOSPITALISATION MEDICALE (Y COMPRIS HOSPITALISATION A DOMICILE) / CHIRURGICALE / MATERNITÉ / ÉTABLISSEMENTS ET UNITÉS SPÉCIALISÉS (SECTEUR CONVENTIONNÉ ET NON CONVENTIONNÉ)</b>		
Frais de séjour	100 % BRSS	175 % BRSS
Honoraires :		
• Praticiens adhérents à un dispositif de pratique tarifaire maîtrisée	100 % BRSS	175 % BRSS
• Praticiens non adhérents à un dispositif de pratique tarifaire maîtrisée	100 % BRSS	155 % BRSS
Forfait hospitalier	Frais réels illimités	Frais réels illimités
Chambre particulière <sup>(1)</sup>	35 €/jour	60 €/jour
Séjour accompagnant	Néant	20 €/jour
Forfait de 18 €/Séjour	100 % BRSS	100 % BRSS
<b>FRAIS MEDICAUX COURANTS</b>		
Consultations, visites généralistes et spécialistes, actes techniques médicaux, actes d'obstétrique, actes d'anesthésie, actes de chirurgie, actes d'imagerie et d'échographie :		
• Praticiens adhérents à un dispositif de pratique tarifaire maîtrisée	100 % BRSS	175 % BRSS
• Praticiens non adhérents à un dispositif de pratique tarifaire maîtrisée	100 % BRSS	155 % BRSS
Analyses – Auxiliaires médicaux	100 % BRSS	175 % BRSS
Transport	100 % BRSS	175 % BRSS
Forfait de 18 € sur les actes médicaux > 120 €	100 % BRSS	100 % BRSS
<b>PHARMACIE</b>		
Pharmacie prescrite et prise en charge par le régime de base	100 % BRSS	100 % BRSS
<b>DENTAIRE</b>		
Soins dentaires	100 % BRSS	100 % BRSS
Inlays - Onlays	125 % BRSS	175 % BRSS
Prothèses dentaires prises en charge par le régime de base	150 % BRSS	250 % BRSS
Actes dentaires non pris en charge : prothèses dentaires (sauf prothèse provisoire et élément intermédiaire), implantologie, parodontologie	Néant	300 €/an
Plafond dentaire (hors soins)	500 €/an	1000 €/an
Orthodontie prise en charge par le régime de base	150 % BRSS	250 % BRSS

## OPTIQUE <sup>(2)</sup>

**Équipement (1 monture + 2 verres) dans la limite d'un équipement tous les 2 ans, sauf pour les mineurs ou en cas d'évolution de la vue (tous les ans)**

• Verre simple	50 €/verre	70 €/verre
• Verre complexe	90 €/verre	110 €/verre
• Verre très complexe	90 €/verre	110 €/verre
• Monture	60 €	90 €
Lentilles prescrites et prises en charge par le régime de base	100% BRSS + 65 €/an	100% BRSS + 90 €/an
Lentilles prescrites et non prises en charge par le régime de base (y compris lentilles jetables)	65 €/an	90 €/an
Chirurgie de l'œil	Néant	150 €/œil/an

## ORTHOPÉDIE ET APPAREILLAGES

Appareillage auditif	100 % BRSS	175 % BRSS
Petit et grand appareillage <sup>(3)</sup>	100 % BRSS	175 % BRSS

## CURES THERMALES (PRISES EN CHARGE PAR LE RÉGIME DE BASE)

Honoraires praticiens adhérents ou non adhérents à un dispositif de pratique tarifaire maîtrisée	100 % BRSS	100 % BRSS
Frais d'établissement	100 % BRSS	100 % BRSS
Frais de transport et d'hébergement	100 €/an	150 €/an

## BIEN-ÊTRE ET PRÉVENTION

Médecine douce : ostéopathie, acupuncture, chiropractie, podologie, diététicien, dans la limite de 2 séances par bénéficiaire et par an (toutes spécialités confondues)	Néant	30 €/acte
Actes de prévention pris en charge par le régime de base	100 % BRSS	100 % BRSS

## SERVICES

Assistance MILTIS (Cf. Notice Miltis Services Santé)	OUI	OUI
Protection juridique MILTIS (Cf. Notice Miltis Services Santé)	OUI	OUI
Téléconsultation MédecinDirect (Cf. Notice Miltis Services Santé)	OUI	OUI
Tiers payant inclus et remboursement automatisés par télétransmission	OUI	OUI
Espace adhérent	OUI	OUI

(1) Limitée à 90 jours par an pour les établissements et unités spécialisés de psychiatrie, unités de soins de suite et de réadaptation.

(2) **Verres simples** : verres simples foyer dont la sphère est comprise entre -6,00 et +6,00 dioptries et dont le cylindre est inférieur ou égal à +4,00 dioptries.

**Verres complexes** : verres simples foyer dont la sphère est hors zone de -6,00 à +6,00 dioptries ou dont le cylindre est supérieur à +4,00 dioptries et à verres multifocaux ou progressifs.

**Verres très complexes** : verres multifocaux ou progressifs sphéro-cylindriques dont la sphère est hors zone de -8,00 à +8,00 dioptries ou verres multifocaux ou progressifs sphériques dont la sphère est hors zone de -4,00 à +4,00 dioptries.

(3) Le Petit Appareillage (orthèses) comprend les bandages, genouillères, ceintures, corsets, appareils de correction (attelles, etc.), semelles orthopédiques, chaussures adaptées, bas de contention etc., hors pansements et optique médicale. (Titre II chapitre 1 de la LPPR). Le Grand Appareillage comprend les podo-orthèses, les ortho-prothèses, les prothèses oculaires et faciales et les véhicules pour handicapés physiques (le titre II chapitres 5, 6 et 7 et le Titre IV de la LPPR).

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de garantir au membre participant et le cas échéant à ses ayants droit, le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux qu'ils ont engagés, dans la limite des garanties et du niveau souscrit (cf. Descriptif des prestations).

### DÉLÉGATION DE GESTION

La gestion administrative du présent contrat est confiée à ALPTIS Assurances, dont le siège social est situé 25, cours Albert Thomas – 69445 Lyon Cedex 03.

### ADHÉSION ET VIE DU CONTRAT

#### Conditions d'adhésion

Pour être assurable au titre du présent contrat, le membre participant et ses éventuels ayants droit doivent être des personnes physiques résidant en France métropolitaine (**hors Monaco**) ou dans les DROM (**à l'exclusion de Mayotte**), à Saint-Barthélemy ou à Saint-Martin (**territoire français**). **Pour adhérer au contrat, le membre participant doit être âgé d'au moins 18 ans au moment de son adhésion.**

Tous les membres d'une même famille doivent souscrire le même niveau de garantie, à l'exception du couple si chacun d'eux dispose d'un numéro de sécurité sociale distinct et souhaite un niveau de garantie différent. Dans ce cas, chaque membre du couple complète son propre bulletin d'affiliation.

Les bénéficiaires des prestations doivent être affiliés à l'un des régimes de base de la protection sociale française (cf. lexique).

**Il est précisé que les garanties ne sont pas éligibles au dispositif de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé prévu aux articles L. 863-1 et suivants du Code de la sécurité sociale.**

#### Formalités d'adhésion

Le membre participant doit compléter, signer et dater un bulletin d'affiliation, en indiquant le niveau de garantie choisie et les éventuels ayants droit à garantir.

#### Prise d'effet de l'adhésion

L'adhésion prend effet à la date indiquée sur le bulletin d'affiliation sous réserve du paiement de la 1<sup>ère</sup> cotisation.

La date d'effet ne peut être antérieure à la date de signature du bulletin d'affiliation.

#### Droit de renonciation

Le membre participant dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour renoncer à son adhésion à compter de la date de conclusion de celle-ci (qui correspond à la date d'émission du certificat d'adhésion).

En cas de renonciation, les dispositions suivantes s'appliquent (sauf dispositions particulières rappelées ci-après) :

- si des prestations ont été versées, le membre participant s'engage à rembourser à la Mutuelle les montants éventuellement perçus dans un délai de 30 (trente) jours ;
- si des cotisations ont été perçues, la Mutuelle les remboursera au membre participant dans un délai de 30 (trente) jours.

#### Informations précontractuelles spécifiques à la vente à distance

La garantie est vendue à distance si elle est conclue au moyen d'une ou plusieurs techniques de commercialisation à distance, notamment vente par correspondance ou Internet.

Le membre participant dispose, dans le cadre de la présente garantie, d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour renoncer à son adhésion à compter de la date de conclusion de la garantie à distance.

Les frais afférents à la technique de commercialisation à distance sont à la charge du membre participant (coûts des communications téléphoniques, connexions à Internet) et ne feront l'objet d'aucun remboursement.

#### Informations précontractuelles en cas d'adhésion dans le cadre d'un démarchage à domicile

Le membre participant dispose, dans le cadre de la présente garantie, d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour renoncer à son adhésion à compter de la date de conclusion de celle-ci (qui correspond à la date d'émission du certificat d'adhésion). Le membre participant ne peut plus exercer son droit de renonciation dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu les garanties du contrat.

#### Modalités d'exercice du droit de renonciation

Le courrier de renonciation devra être envoyé à Alptis Assurances - 25, cours Albert Thomas – 69445 Lyon Cedex 03, en recommandé avec avis de réception.

Modèle de lettre de renonciation :

*"Je soussigné(e) (Nom, Prénom et numéro de membre participant), ..... , demeurant à ..... ai l'honneur de vous informer que je renonce à mon adhésion au contrat (Nom et N° de contrat) que j'ai signé le (date).....".*

A..... Le .....

Signature

#### Prise d'effet des garanties

Le droit aux prestations est acquis à la date de prise d'effet de l'adhésion ou de l'inscription au contrat en cas de modification de la situation de la famille.

Aucun délai d'attente ne s'applique sur les garanties.

#### Modification de la garantie

Après un an d'adhésion à la garantie, le membre participant peut demander la modification de sa garantie (en optant pour un niveau inférieur ou supérieur) pour un effet au 1<sup>er</sup> janvier ou au 1<sup>er</sup> juillet suivant la demande.

Conformément au contrat dit « responsable », le changement de niveau de garantie n'a pas pour effet d'octroyer un nouveau forfait « équipement optique » au bénéficiaire des prestations si ce dernier l'a consommé avant ledit changement. Le forfait « équipement optique » se renouvelle selon les modalités prévues à l'article "FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS DE L'ÉQUIPEMENT OPTIQUE" de la présente Notice.

La demande de modification de la garantie, adressée au Gestionnaire, devra se faire par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un délai de préavis de 2 mois.

#### Durée de l'adhésion

La garantie acquise est viagère sauf en cas de déclarations inexactes faites à l'adhésion ou de perte de la qualité d'assuré social affilié à un régime de base ou dans les cas définis au paragraphe cessation des garanties. En cours de contrat, aucun bénéficiaire des prestations ne peut être exclu de la garantie, ni voir sa cotisation majorée en raison d'une dégradation de son état de santé.

L'adhésion s'entend pour la durée de l'année civile en cours, puis se renouvelle annuellement par tacite reconduction.

### Changement de situation du bénéficiaire des prestations

Le membre participant doit informer le Gestionnaire par écrit, dans le mois qui suit tout changement dans la situation d'un bénéficiaire des prestations :

- d'un changement de situation familiale ayant un impact sur l'adhésion (mariage, décès, naissance, adoption, concubinage, pacte civil de solidarité (PACS), enfant de plus de 20 ans cessant d'être scolarisé) sur présentation d'un justificatif ;
- d'un changement d'adresse : par défaut, les lettres adressées au dernier domicile connu produiront tous leurs effets;
- d'un changement du département de résidence : les modifications tarifaires éventuelles liées au changement du département de résidence, prennent effet au 1<sup>er</sup> janvier suivant ;
- d'un changement du régime de base ;
- d'un changement de compte bancaire débité.

## GARANTIES

### Risques couverts

Les prestations garanties sont complémentaires aux prestations en nature des assurances maladie et maternité du régime de base du bénéficiaire des prestations et leur attribution est subordonnée à la déclaration et à la prise en charge par cet organisme des frais engagés par le bénéficiaire des prestations (sauf mention explicite dans le descriptif des prestations). Les prestations accordées par la mutuelle visent au remboursement des dépenses pour les types d'actes ci-après énumérés, sous réserve des exclusions figurant à l'article "Risques exclus".

Seuls les frais expressément mentionnés dans le descriptif des prestations sont pris en charge.

### Hospitalisation médicale, chirurgicale, en établissements et unités spécialisés

Le forfait hospitalier, mentionné dans le descriptif de prestations, correspond au forfait journalier prévu à l'article L. 174-4 du Code de la Sécurité sociale fixé par arrêté.

Seuls sont pris en charge les soins et séjours effectués au sein des établissements sanitaires. On entend par établissements sanitaires :

- les établissements de médecine, chirurgie, obstétrique ;
- les établissements et unités spécialisés :
  - de psychiatrie,
  - de soins de suite,
  - de réadaptation.

Pour pouvoir être indemnisé, le séjour doit donner lieu en outre à facturation du forfait journalier (sauf dans le cas de l'hospitalisation à domicile).

Les séjours en établissements ou unités spécialisées sont pris en charge même s'ils ne font pas suite à une hospitalisation.

**Les prestations et séjours effectués au sein des établissements médico-sociaux ne sont pas pris en charge.**

### Fonctionnement des prestations de l'équipement optique

Les prestations sont allouées conformément à la législation en vigueur du contrat "responsable" et par période de deux ans. Ce délais commence à courir à compter de la date de souscription du contrat (date de prise d'effet des garanties indiquées au sein du certificat d'adhésion).

Toutefois, pour les mineurs ou en cas de renouvellement de l'équipement justifié par une évolution de la vue, les prestations s'appliquent par période annuelle.

Les montants en euros des forfaits optiques du descriptif de prestations incluent 100 % du ticket modérateur.

### Fonctionnement des montants exprimés en euros (hors équipement optique)

Les montants exprimés en euros sont alloués par année civile et par bénéficiaire à compter de la date d'effet de la garantie.

### Plafonds dentaires

**Les remboursements du poste Dentaire (hors soins) sont plafonnés (Cf. Descriptif de prestations).**

Une fois les plafonds dentaires atteints, le remboursement est limité au ticket modérateur.

### Pharmacie

La liste des médicaments et leur taux de prise en charge par la sécurité sociale est disponible sur le site [medicaments.gouv.fr](http://medicaments.gouv.fr)

### Cures thermales

Seules les cures thermales médicalement prescrites et acceptées par le régime de base sont prises en charge.

### Actes de médecine douce

Les actes non pris en charge par le régime de base sont remboursés dans les limites prévues au descriptif de prestations : spécialités reconnues, et nombre de séances toutes spécialités confondues.

Ces actes doivent être réalisés par des praticiens pouvant justifier d'un diplôme d'état ou universitaire, d'une formation certifiée par l'École de la spécialité ou d'une certification par la fédération française de la discipline.

### Étendue territoriale des garanties

Les garanties sont accordées dans le monde entier lors des séjours n'excédant pas trois mois par an. Toutefois, l'indemnisation des soins effectués à l'étranger est subordonnée à la prise en charge par le régime de base en France.

**Les remboursements de soins à l'étranger se font à hauteur du ticket modérateur uniquement pour les actes pris en charge par la sécurité sociale française.**

Les règlements sont effectués en France et en euros.

## DEMANDE DE REMBOURSEMENT

### Télétransmission

Afin d'éviter l'envoi des décomptes papiers, la mutuelle pratique la télétransmission informatique des décomptes de prestations du régime de base.

Lorsque celle-ci est opérationnelle, la mention "nous avons également transmis ces informations à votre organisme complémentaire" figure sur le décompte de votre régime de base. Le service de télétransmission est un service gratuit. Cette liaison est réalisée à réception des attestations délivrées avec la carte Vitale de tous les bénéficiaires des prestations inscrits.

Lorsque la télétransmission n'est pas opérationnelle, les bénéficiaires des prestations doivent adresser à la mutuelle ou à son délégataire de gestion les décomptes originaux des prestations délivrés par le régime de base pour obtenir le règlement des prestations. En outre, pour obtenir le règlement des prestations dont les montants sont exprimés en euros (dentaire, optique...), le bénéficiaire des prestations doit envoyer à la mutuelle les factures originales et acquittées pour les actes non pris en charge par le régime de base.

Dans tous les cas, la mutuelle peut subordonner le service des prestations à la communication préalable par le bénéficiaire des prestations d'informations ou justificatifs complémentaires. Le refus de communiquer les éléments demandés peut entraîner la perte de tous droits aux prestations.

La date des soins prise en compte est celle retenue par le régime de base sur le décompte.



### Prise en charge en cas d'hospitalisation

En cas d'hospitalisation dans toute la France dans un établissement conventionné (cliniques, hôpitaux publics et privés) pratiquant le tiers payant avec les caisses de sécurité sociale, la mutuelle délivre des prises en charge.

### Tiers payant

Le tiers payant permet aux bénéficiaires des prestations d'éviter l'avance de la partie des dépenses de santé dans la limite de la base de remboursement de la Sécurité sociale. Cette dispense résulte

d'accords conclus par les établissements et les praticiens et les organismes sociaux en application de l'article L. 160-10 du Code de la Sécurité sociale.

Le tiers payant est disponible dans tous les départements, ainsi qu'à Saint-Barthélemy et Saint-Martin (**territoire français**) et selon accords passés avec les praticiens.

Pour les prestations "Optique, Dentaire, Ostéopathie, Audioprothèse et Hospitalisation", le tiers payant évite l'avance des frais, dans la limite du contrat souscrit et dans la limite du ticket modérateur pour les autres actes.

### Risques exclus

**Ne sont pas pris en charge les frais qui sont la conséquence de :**

- la guerre civile et étrangère ;
- la désintégration du noyau atomique ;
- la faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire des prestations prouvée par la mutuelle ou son gestionnaire ;
- l'usage de stupéfiants non ordonnés médicalement.

**De plus, ne sont pas pris en charge :**

- les frais relatifs aux soins effectués antérieurement à la date d'adhésion ou postérieurement à la date de cessation des garanties ;
- les séjours qui sont en cours à la date d'adhésion, dans tous types d'établissements, sauf si l'adhésion fait suite à une couverture antérieure, sans interruption entre les deux contrats ;
- les séjours et frais relatifs aux établissements et services sociaux, médico-sociaux, médico-pédagogiques ; aux établissements ou unités de longs séjours; aux établissements ou unités pour personnes âgées ;
- la chirurgie esthétique et les actes esthétiques non pris en charge par le régime de base ;
- les actes cotés hors nomenclature sauf mention contraire prévue dans le descriptif des prestations.

Le contrat dit "responsable" ne couvre pas, conformément à l'article L. 871-1 du Code de la sécurité sociale et ses textes d'application :

I. la participation forfaitaire instaurée par l'article L. 160-13-II du Code de la Sécurité sociale et la franchise médicale instaurée par l'article L. 160-13-III du Code de la Sécurité sociale ;

II. les pénalités résultant du non-respect du parcours de soins :

- la majoration du ticket modérateur mentionnée à l'article L. 162-5-3 du Code de la sécurité sociale ;
- les dépassements d'honoraires sur les actes cliniques et techniques pris en application du 18° de l'article L. 162-5 du Code de la Sécurité sociale, à hauteur au moins du dépassement autorisé sur les actes cliniques ;

III. Tout autre acte, prestation, majoration, franchise ou dépassement d'honoraire dont la prise en charge serait exclue par l'article L. 871-1 du Code de la Sécurité sociale et ses textes d'application.

Aucune exclusion ne peut être opposée à la prise en charge des frais pour lesquels des obligations minimales de couverture sont fixées aux articles R. 871-1 et R. 871-2 du Code de la sécurité sociale.

### Limite de prestations

Conformément à l'article 9 alinéa 1 de la loi n° 89-1009 du 31 décembre 1989 et à l'article 2 alinéa 1 du décret n° 90-769 du 30 août 1990, les remboursements ou indemnités des frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident ne peuvent excéder le montant des frais restant à la charge de l'assuré après les remboursements de toute nature auxquels il a droit et avant prise en charge instaurée par l'article L. 861-3 du code de la sécurité sociale.

Les garanties de même nature contractées auprès de plusieurs organismes assureurs produisent leurs effets dans la limite de chaque garantie quelle que soit sa date de souscription. Dans cette limite, le bénéficiaire du contrat ou de la convention peut obtenir l'indemnisation en s'adressant à l'organisme de son choix.

En tout état de cause, le cumul des remboursements obtenu du régime de base et des garanties complémentaires ne pourra dépasser les plafonds prévus par le dispositif du contrat responsable.

### Cessation des garanties

Les garanties cessent dans les cas suivants :

- dès que le bénéficiaire des prestations ne remplit plus les conditions pour être garanti ;
- en cas d'exercice de la faculté de renonciation ;
- en cas de dénonciation de l'adhésion suite à une modification du contrat d'assurance de groupe, en application des dispositions de l'article L. 221-6 du Code de la mutualité ;
- en cas de décès du bénéficiaire des prestations ;
- en cas de résiliation par le membre participant à l'échéance annuelle au 31 décembre, par lettre recommandée, avec un préavis de 2 mois (avant le premier novembre) adressée à Alptis Assurances 25, cours Albert Thomas 69445 Lyon Cedex 03; les cotisations restent dues pour la totalité de l'exercice (jusqu'au 31 décembre) ;
- en cas de démission par le membre participant de l'association : celle-ci s'effectue dans les mêmes conditions que celles prévues ci-dessus en cas de résiliation par le membre participant ;
- en cas de non-paiement des cotisations : Cf. § DÉFAUT DE PAIEMENT DES COTISATIONS.

Les garanties cessent à la date d'effet de la résiliation. Les conditions de radiation d'un ayant droit sont identiques aux conditions de résiliation d'un membre participant.



## COTISATIONS

### Montant des cotisations

Le montant de la cotisation est fonction du niveau de garantie choisi, du département de résidence principale du membre participant, de l'âge des bénéficiaires des prestations, de la composition familiale et du régime de base.

À ces cotisations s'ajoutent la cotisation d'adhésion à l'association.

L'âge retenu est par différence de millésimes entre l'année d'adhésion et l'année de naissance du bénéficiaire de la prestation.

**La gratuité de la cotisation à partir du 3<sup>e</sup> enfant (ayant droit à charge du membre participant ou de son conjoint), cesse au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de ses 20 ans et au maximum au 1<sup>er</sup> janvier de ses 25 ans s'il poursuit des études. À partir de cette date, l'enfant devra souscrire son propre contrat d'assurance santé complémentaire..**

#### Cas particulier:

- le montant de la cotisation enfant n'évolue pas en fonction de l'âge jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier de l'année des 20 ans du bénéficiaire des prestations. A partir de cette date, il se verra appliquer une cotisation adulte.
- à compter du 1<sup>er</sup> janvier de l'année de ses 91 ans, la cotisation du bénéficiaire des prestations n'évolue plus en fonction de l'âge.

### Exemption du droit d'adhésion

Le droit d'adhésion à la mutuelle n'est pas dû pour les adhésions au présent contrat.

### Païement des cotisations

Les cotisations sont payables d'avance annuellement. Elles peuvent faire l'objet d'un fractionnement semestriel, trimestriel ou mensuel lorsque le paiement est effectué par prélèvement bancaire.

### Variations des cotisations et des garanties

Outre l'évolution en fonction de l'âge, les cotisations peuvent également évoluer au premier janvier de chaque année en fonction de l'évolution des dépenses de la sécurité sociale, et des résultats du contrat.

De même, les garanties et les cotisations peuvent être réactualisées à tout moment en cas de modification des remboursements des régimes de base, ou de la législation fiscale ou sociale.

### Défaut de paiement des cotisations

**En cas de non-paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, la Mutuelle adressera au membre participant par lettre recommandée, une mise en demeure pouvant entraîner sa résiliation à l'expiration d'un délai de quarante jours, dans les conditions définies à l'article L. 221-8 II du Code de la mutualité.**

**Les cotisations sont dues jusqu'à la fin de l'exercice en cours. Les garanties cessent à la date d'effet de la résiliation.**

**En cas de mise en demeure dans le cadre du non-paiement de tout ou partie de la cotisation due par le membre participant, des frais de poursuites et de recouvrement seront appliqués à son encontre, pour un montant forfaitaire de quinze euros.**

### Exonération des cotisations

En cas de décès accidentel du membre participant ou de son conjoint inscrit au dossier, la mutuelle prend en charge les cotisations "Frais de santé", du conjoint et des enfants inscrits au dossier pendant deux ans à compter de la date du décès.

Cette prestation s'applique dans tous les départements ainsi qu'à Saint-Barthélemy et Saint-Martin (**territoires français**).

Pour bénéficier de l'exonération des cotisations "Frais de santé", adressez le certificat de décès à : Alptis Assurances, 25 cours Albert Thomas – 69445 Lyon Cedex 03.

## LOI MADELIN

Le travailleur non-salarié, non agricole en activité peut bénéficier de la déductibilité fiscale de ses cotisations pour le présent contrat, s'il remplit les conditions prévues par cette loi. Il doit notamment être à jour du paiement de ses cotisations dues au titre de son régime obligatoire, et éventuellement de celles de son conjoint et de ses enfants.

## DISPOSITIONS DIVERSES

### Protection des données à caractère personnel

Les informations recueillies par Alptis assurances font l'objet d'un traitement informatique aux fins de la passation, de la gestion et de l'exécution du contrat. Le défaut de fourniture des informations obligatoires peut avoir pour conséquence le non traitement du dossier. Ces informations peuvent également être traitées en vue du respect d'obligations légales, notamment en matière de lutte contre la fraude et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Enfin, les données personnelles collectées sont susceptibles d'être utilisées à des fins statistiques, commerciales, de reporting et d'amélioration des services proposés, sur la base des intérêts légitimes du responsable de traitement. Elles seront conservées pour des durées qui varient en fonction des finalités susvisées, et au maximum pendant la durée de la relation contractuelle, à laquelle s'ajoutent les durées de prescription légale en vigueur.

Les destinataires des données sont, suivant les finalités et dans la limite de leurs attributions : les services compétents d'Alptis assurances, l'organisme assureur et, le cas échéant, les associations souscriptrices, le réassureur, l'intermédiaire en assurances, ainsi que les tiers habilités appelés à connaître le contrat en raison de sa gestion. Alptis assurances prend toutes les précautions propres à assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles collectées.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et à la loi "Informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données la concernant ainsi que du droit de demander la limitation du traitement ou de s'y opposer. En outre, toute personne concernée a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles applicables après son décès. Les demandes d'exercice de ces droits sont à adresser à : Alptis assurances, 25 cours Albert Thomas, 69445 Lyon Cédex 03 ou contact-cnll@alptis.fr. En cas de désaccord persistant, toute personne concernée peut introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés – 3 place de Fontenoy, 75007 Paris.

Alptis assurances se chargera de diffuser ces éventuelles modifications aux autres destinataires.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre Charte de protection des données à caractère personnel sur [www.alptis.fr](http://www.alptis.fr).

### Autorité chargée du contrôle

Conformément au Code de la mutualité, la mutuelle est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

### Fonds de garantie

Il existe un fonds de garantie contre la défaillance des mutuelles et unions pratiquant des opérations d'assurance instauré par le décret n° 2011-733 du 27 juin 2011 (article L.431-1 du Code de la mutualité).

### Prescription

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 de la mutualité.

#### Article L 221-11 du Code de la mutualité :

Toutes actions dérivant des opérations régies par le présent titre sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, du fait du membre participant, que du jour où la mutuelle ou l'union en a eu connaissance ;
2. En cas de réalisation du risque, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action du participant, du bénéficiaire ou de l'ayant droit contre la mutuelle ou l'union a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre le membre participant ou l'ayant droit, ou a été indemnisé par celui-ci (...).

#### Article L 221-12 du Code de la mutualité :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription\* et par la désignation d'experts à la suite de la réalisation d'un risque. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par la mutuelle ou l'union au membre participant en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et par le membre participant, le bénéficiaire ou l'ayant droit à la mutuelle ou à l'union, en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

#### Art L 221-12-1 du Code de la mutualité :

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties à une opération individuelle ou collective ne peuvent, même d'un accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

\*Causes ordinaires d'interruption de la prescription communes aux organismes relevant du Code de la mutualité.

En application de ces dispositions, constituent des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait en l'espèce, par exemple, la reconnaissance de l'organisme assureur du droit de la garantie contestée (article 2240 du Code civil) ;
- l'exercice d'une action en justice, même en référé, y compris lorsque l'action 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 2241 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée [commandement de payer, saisie... (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.  
À noter que l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier, n'interrompt le délai de prescription que pour la part de cet héritier (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).

La prescription est également interrompue en cas de saisine du médiateur.

### Sanction en cas de fausse déclaration

Les déclarations faites par l'adhérent pour lui-même et les autres bénéficiaires des prestations servent de base à l'adhésion. En cas de réticence, omission ou déclaration fautive ou inexacte intentionnelle ou non lors de l'adhésion ou lors de la déclaration de sinistre, seront appliquées selon les cas, les dispositions des articles L. 221-14 (nullité du contrat), L.221-15 (réduction des indemnités) du Code de la mutualité.

### Subrogation

En cas de sinistre provoqué par un tiers responsable, la mutuelle exercera son recours contre le tiers responsable à concurrence des prestations et indemnités versées au bénéficiaire.

### Examen des réclamations - Médiation

En cas de difficulté dans l'application du contrat, le membre participant peut adresser une réclamation à Miltis, au travers de l'un des canaux de contacts suivants :

- dépôt d'un formulaire de réclamation en ligne, au sein de son espace personnel sécurisé, accessible à l'adresse suivante : [www.mutuelle-miltis.fr](http://www.mutuelle-miltis.fr), rubrique « Espace adhérent ».

- e-mail adressé à [serviceclient@alptis.fr](mailto:serviceclient@alptis.fr), en précisant son numéro d'adhérent ;
- courrier adressé au Service Client Miltis – 25, cours Albert Thomas – 69003 Lyon, en précisant son numéro de membre participant. Miltis en accusera réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrables (sauf si une réponse a pu lui être apportée au cours de ce délai) et répondra à l'adhérent dans un délai maximum de 2 mois après réception, sauf circonstances exceptionnelles qui lui seraient alors exposées.

En cas de désaccord sur la réponse apportée, le membre participant pourra saisir le Médiateur de la Fnim, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès du Gestionnaire selon les modalités suivantes :

- Soit par courrier : Médiateur de la Fnim, 4 avenue de l'Opéra, 75001 - Paris
- Soit par courriel à l'adresse : [mediateur@fnim.fr](mailto:mediateur@fnim.fr)

Exerçant sa mission gratuitement et en toute indépendance, le Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement des procédures internes de règlement des litiges opposant un particulier à l'assureur et à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée. Après avoir instruit le dossier, le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois. Cet avis ne lie pas les parties, qui peuvent en toute liberté, saisir éventuellement le tribunal compétent.

### Action de Mutualisation pour l'amélioration du Pouvoir d'Achat (ACTIOM). Souscripteur du contrat

Association loi 1901

8 avenue Roger Lapédie – ZI Chanteloiseau – 33140 Villenave d'Omon

**ALPTIS Assurances.** Intermédiaire d'assurance, gestionnaire du contrat

25, cours Albert Thomas - 69445 Lyon Cedex 03 • Tél. : 04 72 36 16 20 • Fax : 04 72 36 16 73

Email : [serviceclient@alptis.fr](mailto:serviceclient@alptis.fr) • Internet : [www.alptis.org](http://www.alptis.org)

Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 000 € - RCS Lyon 335 244 489 - N° ORIAS : 07 005 850 [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - N° TVA : FR37335244489

Assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes au Code des assurances

**Miltis.** Assureur du contrat

25, cours Albert Thomas - 69003 Lyon • Tél. : 04 72 36 16 60 • Fax : 04 72 36 23 48 • [www.mutuelle-miltis.fr](http://www.mutuelle-miltis.fr)

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité (SIREN n° 417 934 817)

# Notices d'informations contractuelles

## Miltis Services Santé

*“Un univers de services pour vous accompagner aussi bien au quotidien, qu'en cas de coup dur”.*

## MILTIS ASSISTANCE

Il a été conclu entre :

- d'une part, la mutuelle Miltis soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité (SIREN n° 417 934 817), dont le siège social est 25, cours Albert Thomas - 69003 Lyon,
- et d'autre part, Fragonard Assurances dont le siège social est situé 2, rue Fragonard - 75017 Paris, société anonyme au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris. Entreprise régie par le Code des assurances,

la convention d'assistance n° 50T pour les contrats à adhésion individuelle et n° 51X pour les contrats à adhésion collective.

Cette convention est ouverte aux membres participants de la mutuelle Miltis bénéficiant de garanties santé.

Les prestations sont mises en œuvre par AWP France SAS (ci-après désignée "MILTIS ASSISTANCE") - 7, rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Bobigny - Siret : 490 381 753 00055 - Société de courtage d'assurance immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669.

### Bénéficiaires

Les prestations sont accordées aux membres participants ayant souscrit l'une des garanties santé proposées par la mutuelle Miltis. Bénéficient également de ces prestations d'assistance :

- leur conjoint ou concubin, ainsi que la personne ayant conclu un PACS avec le membre participant,
- leurs enfants fiscalement à charge,
- leurs ascendants directs, tous vivant habituellement sous le même toit et résidant en France métropolitaine, à la Réunion, à la Martinique, à la Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante).

### Vous pouvez nous contacter

- Par téléphone au **01 42 99 82 78** (appel non surtaxé)
- Depuis l'étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du **+33 (1) 42 99 82 78**
- Par télécopie au **01 40 25 54 81**
- Depuis l'étranger par télécopie : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du **+33 (1) 40 25 54 81**

### Pourquoi et quand appeler ?

**MILTIS ASSISTANCE** est à votre disposition 24 H/24, 365 jours par an. Dans tous les cas, n'hésitez pas à appeler **MILTIS ASSISTANCE**, même si vous n'êtes pas certain que cela entre dans le cadre des prestations qui vous sont proposées.

### Sans oublier

- de rappeler votre numéro de membre participant,
- de préciser vos nom, prénom et adresse,
- pour le service "Garde d'enfant malade à domicile", de vous munir d'un certificat médical concernant la santé de l'enfant,
- pour le service "École à domicile", de préciser les coordonnées de l'établissement scolaire fréquenté, et tous renseignements qui pourront être demandés sur la scolarité de l'enfant et son état de santé.

**Tous les renseignements médicaux transmis aux médecins de MILTIS ASSISTANCE sont strictement confidentiels.**

Lors de votre 1<sup>er</sup> appel, un numéro d'assistance vous sera communiqué rappelez-le systématiquement lors de toutes vos relations ultérieures avec **MILTIS ASSISTANCE**.

Les frais que vous serez amenés à engager pour appeler **MILTIS ASSISTANCE** seront remboursés sur envoi des pièces justificatives originales dans les 30 jours qui suivent l'appel.

## ASSISTANCE SANTÉ

**“Une assistance dans la vie de tous les jours 24 H/24 - 365 jours par an”.**

### EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE SUBITE AU DOMICILE

#### Première urgence, recherche d'un médecin

Outre les secours de première urgence auxquels les bénéficiaires doivent faire appel en priorité, **MILTIS ASSISTANCE** peut apporter son aide ou ses conseils, dans :

- la recherche d'un médecin, en l'absence du médecin traitant,
- la recherche d'une place en milieu spécialisé (maison de retraite, de remise en forme, clinique, centre de thalasso, centre de rééducation...).

#### Transport à l'hôpital

**MILTIS ASSISTANCE** organise votre transport en ambulance jusqu'à l'hôpital ou la clinique que vous aurez choisi, de même que votre retour à domicile. Le coût du transport n'est pas pris en charge par **MILTIS ASSISTANCE**, mais dans les conditions habituelles (régime de base et complément par Miltis).

#### Envoi de médicaments

**MILTIS ASSISTANCE** organise la livraison des médicaments, leur coût restant à votre charge (remboursement dans les conditions habituelles : régime de base et complément par Miltis).

### EN CAS D'HOSPITALISATION

Si vous-même ou votre conjoint êtes hospitalisé **plus de 4 jours**, **MILTIS ASSISTANCE** vous garantit les prestations suivantes :

#### Garde d'enfants à domicile (maximum 12 heures par jour)

Vous avez la garde de vos enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans ; votre état de santé vous empêche de l'assurer. Dans ce cas, **MILTIS ASSISTANCE** organise et prend en charge la prestation d'une assistante maternelle compétente à votre domicile, pendant 2 jours. Ou, si vous le souhaitez, **MILTIS ASSISTANCE** peut organiser le voyage de vos enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans jusqu'au domicile de l'un de vos proches, résidant en France métropolitaine si vous résidez en France métropolitaine ou résidant dans le département d'outre mer où vous résidez (Martinique, Guadeloupe, Réunion).

#### Garde des animaux familiers

Vous possédez des animaux familiers (chiens, chats) et votre état de santé vous impose un séjour à l'hôpital. Dans ce cas, **MILTIS ASSISTANCE** peut organiser le gardiennage à votre domicile ou dans un centre agréé. Cette prestation est limitée à 30 jours par événement.

#### Garde ou transfert des personnes dépendantes (maximum 12 heures par jour)

**MILTIS ASSISTANCE** fait le nécessaire pour :

- soit organiser et prendre en charge la garde des personnes dépendantes habitant sous votre toit, pendant 2 jours,
- soit organiser et prendre en charge le coût du transport de ces personnes chez des proches résidant en France métropolitaine si vous résidez en France métropolitaine ou résidant dans le département d'outre mer où vous résidez : Martinique, Réunion, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante).

#### Garde ou transfert des autres enfants (maximum 12 heures par jour)

Si l'un des enfants est hospitalisé, **MILTIS ASSISTANCE** organise et prend en charge :

- soit la garde des autres enfants de moins de 15 ans pendant 2 jours,
- soit leur transport chez des proches résidant en France métropolitaine si vous résidez en France métropolitaine ou résidant dans le département d'outre mer où vous résidez (Martinique, Guadeloupe, Réunion).

#### Aide à domicile

En cas d'hospitalisation de **plus de 4 jours**, pour vous-même ou votre conjoint, de naissances multiples, ou lorsque le séjour à la maternité excède 8 jours, **MILTIS ASSISTANCE** met à votre disposition une aide à domicile, afin de vous aider dans vos tâches et démarches quotidiennes, pendant 4 fois deux heures à répartir dans les 15 jours calendaires suivant le retour à votre domicile. Cette prestation peut être portée à 6 fois deux heures si vous avez la charge d'un enfant de moins de 10 ans, si vous vivez seul, si votre conjoint est handicapé. **MILTIS ASSISTANCE** vous accorde également cette prestation en cas d'hospitalisation au domicile de plus de 4 jours.

#### Présence d'un proche parent (ou ami) en cas d'hospitalisation

Si vous-même ou votre conjoint êtes hospitalisé **plus de 4 jours**, **MILTIS ASSISTANCE** prend en charge le transport aller/retour d'un proche, résidant en France métropolitaine si vous résidez en France métropolitaine ou résidant dans le département d'outre mer où vous résidez : Martinique, Réunion, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante), en mettant à sa disposition un billet de train 1<sup>ère</sup> classe, ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé (ou autre moyen de transport adapté) pour se rendre à votre domicile.

**MILTIS ASSISTANCE** participe aux frais d'hôtel à concurrence d'un montant maximum de 276 € TTC (frais de restauration exclus), lorsque le proche n'a pas d'autres moyens d'hébergement.

### GARDE D'ENFANT MALADE AU DOMICILE (maximum 12 heures par jour)

**Ce service vous permet de continuer à assurer votre activité professionnelle au cas où votre enfant serait malade ou blessé, et aurait besoin de la présence d'une personne à son chevet et à votre domicile.**

**MILTIS ASSISTANCE** se charge de rechercher et d'envoyer chez vous, une personne compétente, afin d'assurer cette garde, et prend en charge le coût correspondant, **dans la limite de 4 jours consécutifs**, au sein de vos heures normales de travail.

#### Conditions médicales et administratives

Toute demande doit être justifiée par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de votre enfant malade ou blessé. Il faut impérativement communiquer à **MILTIS ASSISTANCE** les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, et autoriser la personne qui gardera l'enfant à joindre **MILTIS ASSISTANCE** par téléphone, si nécessaire.

### ÉCOLE À DOMICILE

A compter du 16<sup>e</sup> jour calendaire consécutif d'absence scolaire de l'enfant, **MILTIS ASSISTANCE** recherche et envoie au domicile de l'enfant, un répétiteur scolaire, qui lui permettra, grâce à des cours particuliers, de poursuivre sa scolarité dans les principales matières (Français, Mathématiques, Langues étrangères - première et seconde langues inscrites au programme scolaire-, Physique-Chimie, Histoire-Géographie, Sciences naturelles).

**MILTIS ASSISTANCE** prend en charge les coûts occasionnés, à raison de 10 heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables dans

la limite de 5 déplacements du répétiteur scolaire, par semaine, et de 2 cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur.

La prestation est acquise pendant 60 jours maximum à compter du 16<sup>e</sup> jour calendaire consécutif d'absence scolaire de l'enfant et cesse dès que l'enfant a repris normalement ses cours. Elle cesse en tout état de cause, le dernier jour de l'année scolaire, et ne s'applique pas pendant les vacances scolaires. Le répétiteur scolaire est autorisé par le membre participant, à prendre contact, si nécessaire, avec l'établissement scolaire de l'enfant, afin d'examiner l'étendue du programme à étudier. Lorsque l'enfant est hospitalisé, les cours seront effectués, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, et sous réserve de l'accord explicite de l'établissement hospitalier, ainsi que des médecins et du personnel soignant.

### Conditions médicales et administratives

Le membre participant devra justifier sa demande, en présentant un certificat médical indiquant la nature de la maladie ou de l'accident, et précisant :

- que l'enfant ne peut, compte tenu de cette maladie ou de cet accident, se rendre dans son établissement scolaire,
- la durée de son immobilisation.

Le certificat médical sera adressé à l'équipe médicale de **MILTIS ASSISTANCE**.

La maladie est définie comme "toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente", et l'accident, comme "une atteinte corporelle, non intentionnelle de la part du bénéficiaire, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure".

La prestation s'applique du cours préparatoire à la terminale des lycées d'enseignement général. Elle ne s'applique pas pendant les vacances scolaires.

**Délai de mise en place** : un délai maximum de 48 heures peut intervenir à compter de l'appel pour rechercher et acheminer le répétiteur.

Le service "École à domicile" ne s'applique pas :

- pour les maladies ou accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet des garanties,
- dans le cadre des exclusions de la garantie santé.

### SERVICE BIEN-ÊTRE

**Les médecins de MILTIS ASSISTANCE sont à votre disposition du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures pour répondre à toutes questions de nature médicale et, notamment dans les domaines suivants** : la santé, les vaccinations, la mise en forme, la diététique, la puériculture.

Ils pourront vous fournir les informations liées aux lieux d'hébergement et d'accueil en France après hospitalisation (maison de repos, maison de long séjour...). **Les informations données aux membres participants le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale** (confidentialité et respect du secret médical). **Elles ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

### ASSISTANCE "ALLO MAMAN BÉBÉ"

**30 jours avant et 30 jours après la naissance de votre enfant, du lundi au samedi de 10 heures à 18 heures (hors jours fériés).**

#### Conseils par téléphone

Une équipe de professionnels de **MILTIS ASSISTANCE** répondent aux questions relatives au bien-être du nouveau-né sur des sujets tels que l'alimentation, le sommeil, l'hygiène...

#### Service à domicile

**Dans le cadre d'une maternité, MILTIS ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire un service spécifique destiné à répondre aux questions relatives au bien être du nouveau né ou d'ordre général.**

**Ce service comprend notamment :**

- l'orientation vers les structures spécifiques locales et légitimes,
- la coordination dans la recherche de multi-financement d'un personnel qualifié en matière de Protection Maternelle Infantile. **Ce service est accessible de 10 heures à 18 heures.**

**MILTIS ASSISTANCE met à votre disposition une aide à domicile pendant 5 heures réparties dans les 15 jours qui suivent le retour au domicile. En cas de naissances multiples, le volume d'heures sera porté à 8 heures.**

### CONSEIL VIE PRATIQUE

**MILTIS ASSISTANCE** est à votre disposition 24H/24, pour rechercher et vous communiquer les numéros d'appels téléphoniques :

- des taxis, gares, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries,
- des entreprises de dépannage situées dans un rayon de 30 km de votre domicile, telles que plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie, ...
- d'aides à domicile (infirmières, gardes malades...).

La prestation se limite à communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques.

**MILTIS ASSISTANCE** ne recommande aucune entreprise, et ne peut être impliqué du fait de la qualité du travail ou de la rapidité de son exécution.

### LIMITATION DES GARANTIES

**La garantie d'assistance prend fin en même temps que la garantie santé.**

- La garantie s'applique en France métropolitaine et dans les DOM : Martinique, Réunion, Guadeloupe (ainsi qu'à La Désirade, les Saintes et Marie-Galante).
- **Délais de mise en place** : dès votre appel, **MILTIS ASSISTANCE** met tout en œuvre pour répondre au plus vite à votre demande.

Toutefois :

- pour les garanties "**En cas d'hospitalisation**", et "**Garde d'enfant malade au domicile**", **MILTIS ASSISTANCE** se réserve un délai maximum de 5 heures, à compter des heures d'ouverture des réseaux d'assistantes maternelles agréées, d'aides à domicile ou des réseaux de gardiennage, pour répondre à votre demande.
- pour la garantie "**Ecole à domicile**", **MILTIS ASSISTANCE** se réserve un délai maximum de 48 heures à compter de votre appel, pour rechercher et acheminer un répétiteur.

**Les prestations ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MILTIS ASSISTANCE.**

**En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même, n'est remboursée par MILTIS ASSISTANCE.**

De plus, il convient de préciser que **MILTIS ASSISTANCE** ne peut intervenir dans le choix des usages et des destinations décidées par les organismes primaires d'urgence (pompiers, SAMU...), et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

**Le service ASSISTANCE SANTÉ est ouvert  
24 H / 24 et 365 jours / an**

**Le service BIEN-ÊTRE est ouvert du lundi au  
samedi de 9 heures à 20 heures**

**Le service ALLO MAMAN BÉBÉ est ouvert du  
lundi au samedi de 10 heures à 18 heures**



## ASSISTANCE EMPLOI

***“Toute personne qui perd son emploi se trouve dans une situation particulièrement difficile. Au-delà du choc psychologique qu’il faut surmonter, il est impératif de reconstruire son cadre de référence, de se replacer dans une dynamique positive et professionnelle”.***

### DOMAINE JURIDIQUE

#### Connaissance des droits relatifs à la rupture du contrat de travail

**MILTIS ASSISTANCE** vous informe sur les spécificités :

- du droit du travail,
- de la convention collective applicable à votre secteur d’activité,
- de votre accord d’entreprise,
- de votre contrat de travail (mécanismes et obligations),

et met à votre disposition des fiches techniques relatives aux formations et stages professionnels.

#### Préparation à l’entretien avec votre employeur

**MILTIS ASSISTANCE** vous informe sur le respect des procédures, le préavis à respecter, les indemnités et recours possibles.

**MILTIS ASSISTANCE** peut vous fournir l’adresse des tribunaux du ressort de votre domicile afin de vous procurer une liste d’avocats spécialisés en droit du travail et des conseils personnalisés liés à d’éventuelles procédures à entreprendre.

### DOMAINE SOCIAL

**MILTIS ASSISTANCE** est à votre disposition pour vous écouter et vous aider dans vos démarches.

#### Préservation de votre patrimoine.

**MILTIS ASSISTANCE** vous informe et vous conseille quant aux démarches à engager auprès :

- des organismes sociaux : Pôle Emploi, APEC, Sécurité sociale, organismes de prévoyance, caisses de retraite,

- des organismes financiers : impôts, organismes de financement, banques,

et vous fournit des fiches techniques présentant les procédures à suivre, la hiérarchisation des actions à mener, les adresses des organismes départementaux à contacter.

### AIDE A LA RECHERCHE D’EMPLOI

#### Réalisation d’un bilan de situation professionnelle

**MILTIS ASSISTANCE** vous informe et vous conseille du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures sur :

- la rédaction ou la mise à jour de votre Curriculum vitae
- la rédaction de lettres de motivation, de candidatures spontanées, de réponses à une annonce en vous fournissant des lettres types.

#### Entretien d’embauche

**MILTIS ASSISTANCE** vous prépare au déroulement de ces entretiens, notamment par la fourniture d’une liste type des attitudes à avoir et à éviter.

#### Conseils sur la presse spécialisée

**MILTIS ASSISTANCE** vous communique une liste de journaux auxquels il y a lieu de s’abonner, et vous conseille sur la manière de déjouer les fausses annonces.

---

**Le service ASSISTANCE EMPLOI est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures**

---

## ASSISTANCE DÉCÈS

***“Dans les situations difficiles, Miltis est là pour vous épauler”.***

### RAPATRIEMENT

Si le décès survient à plus de 200 kilomètres du domicile et en France métropolitaine, **MILTIS ASSISTANCE** garantit les prestations suivantes :

**MILTIS ASSISTANCE** organise le rapatriement du corps, jusqu’au lieu d’inhumation en France métropolitaine.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement, pompes funèbres, transporteurs... est du ressort exclusif de **MILTIS ASSISTANCE**.

Sous cette condition expresse, les frais de transport, d’embaument et d’administration sont pris en charge. Les frais de cercueil liés au transport sont également pris en charge à concurrence de 763 € TTC.

Dans le cas où la famille du bénéficiaire choisit directement les sociétés intervenant dans le rapatriement ou refuse la solution proposée par **MILTIS ASSISTANCE**, les frais correspondants sont à sa charge.

**MILTIS ASSISTANCE** organise également et prend en charge le retour jusqu’au lieu d’inhumation des autres membres de la famille

bénéficiaires se trouvant sur place (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant, frères ou sœurs) s’ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

#### Exclusions au rapatriement de corps

**Sont exclus tous les frais non indispensables au transport du corps, tels que les ornements ou accessoires, ainsi que le déplacement vers un établissement de soins.**

### AIDE À DOMICILE

En cas de décès du souscripteur, **MILTIS ASSISTANCE** recherche pour le conjoint et prend en charge une aide ménagère à concurrence de 20 heures maximum, réparties sur les 5 jours suivant le décès.

---

**Le service ASSISTANCE est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 20 heures**

---

## DISPOSITIONS DIVERSES

### INFORMATIONS JURIDIQUES

INFORMATIONS JURIDIQUES est un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique : • habitation - logement • formalités administratives • impôts - fiscalité • justice - défense - recours • salaires • assurances sociales - allocations - retraites • enseignement - formation • services publics • droit des consommateurs.

Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous 48 heures. Nos prestations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, etc.

**Le service INFORMATIONS JURIDIQUES est ouvert du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures**

### EXCLUSIONS GÉNÉRALES

#### Limites géographiques

**Les prestations d'Assistance s'appliquent uniquement en France métropolitaine.**

**Le décès doit survenir à plus de 200 kilomètres du domicile et en France métropolitaine.**

#### Limites d'application dans le temps

Les prestations sont acquises durant la durée de validité de votre contrat MILTIS ASSISTANCE et en tout état de cause, elles sont acquises uniquement pendant la durée de validité des accords liant MILTIS ASSISTANCE et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

#### Limites d'intervention

**MILTIS ASSISTANCE intervient dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. Ses prestations sont subordonnées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités administratives compétentes. Par ailleurs, MILTIS ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère des Affaires étrangères [www.tresor.economie.gouv.fr](http://www.tresor.economie.gouv.fr)), mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, Guerre Civile ou Étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, Catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit.**

#### Fausse déclaration

**Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignages entraînera automatiquement la nullité du contrat.**

#### Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles

**MILTIS ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales et les grèves.**

### BILLETTERIE

Si un billet de transport a été délivré, **MILTIS ASSISTANCE** dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de sursréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

### INFORMATIONS DIVERSES

#### Organismes de contrôle

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09, est chargée du contrôle de la mutuelle Miltis, de Fragonard Assurances, de AWP France SAS et d'Alptis Assurances.

#### Protection des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel est régi par la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

#### Responsable du traitement des données

Fragonard Assurances et AWP France SAS sont les responsables du traitement des données à caractère personnel, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

#### Données collectées

Les différents types de données personnelles sont collectés et traités conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, les « données personnelles sensibles » pourront être collectées et traitées.

#### Collecte et traitement des données

Les données personnelles transmises par le bénéficiaire et celles reçues de tiers (comme expliqué plus bas), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve du consentement exprès du bénéficiaire, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Consentement exprès ?
Administration du contrat d'assurance (ex. : devis, souscription, traitement des réclamations)	> Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou du traitement de la réclamation, le consentement exprès du bénéficiaire, ne sera pas sollicité.
Gestion du recouvrement de créances	> Non
Prévention et détection de la fraude	> Non
Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	> Non



Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, les données personnelles traitées sont reçues du partenaire commercial d'AWP France SAS : Miltis.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès du Bénéficiaire n'est pas requis ou dans les cas où AWP France SAS aurait besoin de ces données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou de la gestion de sinistre, les données personnelles sont traitées sur la base des intérêts légitimes d'AWP France SAS et/ou conformément à ses obligations légales.

Les données personnelles du Bénéficiaire seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas fournir ces données, AWP France SAS ne sera pas en mesure de garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles d'intéresser le Bénéficiaire, ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

### Accès aux données

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être divulguées aux parties suivantes agissant en tant que :

- tiers, responsables du traitement des données : organismes du secteur public, autres sociétés du groupe, autres assureurs, réassureurs.
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité de Fragonard Assurances : autres sociétés du groupe, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués des opérations d'AWP France SAS (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, les données personnelles du Bénéficiaire pourront être partagées dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de l'activité de Fragonard Assurances, de ses actifs ou de ses titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de se conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où le Bénéficiaire présenterait une réclamation concernant l'un de produits ou services Fragonard Assurances.

### Transfert des données

Les données personnelles du Bénéficiaire pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section « Accès aux données », toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe auquel appartiennent AWP France SAS et Fragonard Assurances, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe. Le Bénéficiaire peut prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en contactant AWP France SAS comme indiqué dans la section « Contact ». Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors UE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Le Bénéficiaire

peut prendre connaissance des mesures de protection que mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en contactant AWP France SAS comme indiqué plus bas.

### Droit relatif aux données personnelles

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, le Bénéficiaire a le droit :

- d'accéder à ses données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles de systèmes d'AWP France SAS si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par les services d'AWP France SAS, ou de solliciter l'arrêt du traitement des dites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès d'AWP France SAS et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

Le Bénéficiaire peut exercer ces droits en contactant d'AWP France SAS comme indiqué plus bas.

### Durée de conservation des données

Les données personnelles du Bénéficiaire sont conservées pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Les données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

### Contact

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, le Bénéficiaire peut contacter AWP France SAS par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS  
Département Protection des Données Personnelles  
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen  
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

**Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP France SAS se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.**

### Modalités d'examen des réclamations

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :  
reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP France SAS, Service Réclamations – TSA 70002 – 93488 Saint-Ouen Cedex).

Un accusé de réception parviendra au bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais. Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont AWP France SAS le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse d'AWP France SAS ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance  
www.mediation-assurance.org  
LMA – TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 09

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance."

### Attribution de juridiction

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera porté devant le Tribunal compétent.

# MILTIS PROTECTION JURIDIQUE

Il a été conclu entre :

- d'une part, la mutuelle Miltis soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité (SIREN n° 417 934 817), dont le siège social est 25, cours Albert Thomas - 69003 LYON,
- et d'autre part, CFDP ASSURANCES dont le siège social est situé Immeuble l'Europe, 62 rue de Bonnel - 69003 LYON - SA au capital de 1 692 240 € - RCS Lyon 958 506 156, entreprise régie par le Code des assurances, le contrat d'assurance

de groupe à adhésion facultative de MILTIS PROTECTION JURIDIQUE SANTÉ n° M0 MILTIS 001.

Ce contrat est ouvert aux membres participants de la mutuelle Miltis bénéficiant de garanties santé.

Les relations précontractuelles et contractuelles entre les parties sont régies par le droit français et notamment par le Code des assurances. Les parties utiliseront la langue française pendant toute la durée de l'adhésion.

***“Vous avez été victime d'une agression et avez subi un traumatisme à la fois physique et psychologique... Après une opération de routine, des complications surviennent : l'établissement de soins conteste son implication...”***

Écoute et renseignements juridiques, un seul numéro  **N° Indigo 0 821 444 557**

0,12 € TTC / MN

## CFDP ASSURANCES INTERVIENT

**Vous êtes victime d'une agression ou d'une atteinte accidentelle à votre intégrité physique et/ou morale** et souhaitez être assisté et faire valoir vos droits à l'encontre de l'auteur responsable de votre préjudice.

**Vous avez été victime d'une erreur médicale, d'un retard ou d'une erreur de diagnostic, d'une infection nosocomiale ou d'un défaut de conseil d'un praticien à l'occasion d'une maladie, d'une hospitalisation, ou de tous soins ou examens médicaux** et souhaitez être assisté et faire valoir vos droits face à :

- un établissement de soins public ou privé ;
- un professionnel de santé ;
- l'ONIAM (Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux).

## LES SERVICES DE CFDP ASSURANCES

Avec @del®, vous avez un accès illimité à une base documentaire vous apportant des renseignements et de l'information juridiques et vous permettant d'avoir les premiers éléments de réponse à vos interrogations. Ce service est accessible 24H/24 et 7J/7 depuis le site internet de CFDP ASSURANCES [www.cfdp.fr](http://www.cfdp.fr) dans votre Espace Client en renseignant le numéro de Contrat, votre numéro d'identification unique Miltis et votre mot de passe.

### L'assistance téléphonique

Au numéro qui vous est dédié, CFDP ASSURANCES s'engage à vous écouter et vous fournir par téléphone des renseignements juridiques relevant de tous les domaines du droit français. Des juristes qualifiés sont à votre écoute pour :

- répondre à vos interrogations,
- vous informer sur vos droits,
- vous proposer des solutions concrètes,
- envisager avec vous, dans le cadre d'un accompagnement personnalisé, la suite à donner à votre difficulté.

**Accès :** ce service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h à 12h30 et de 14h à 18h à un numéro qui vous est dédié : 0 821 444 557 (0,12 € TTC / minute).

## Un accueil sur rendez-vous au plus proche de vous

Sur simple demande, vous pouvez rencontrer des juristes dans la délégation la plus proche parmi les trente-deux (32) implantations réparties sur tout le territoire. CFDP ASSURANCES offre un maillage inégalé du territoire afin de vous permettre d'être parfaitement accompagné où que vous vous trouviez : il vous suffit de contacter votre interlocuteur habituel afin de déterminer avec lui une date et un horaire qui permettront une rencontre dans les meilleurs délais.

## La gestion amiable de vos litiges

À la suite d'une déclaration de Sinistre garanti par le Contrat, CFDP ASSURANCES s'engage à :

- vous conseiller et vous accompagner dans les démarches à entreprendre,
- vous assister dans la rédaction de vos courriers de réclamation,
- vous aider à réunir les pièces et témoignages nécessaires à la constitution de votre dossier,
- intervenir directement auprès du Tiers afin d'obtenir une solution négociée et amiable,
- vous faire assister et soutenir par des experts ou des sachants lorsque la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution de votre Litige,
- prendre en charge, dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis, les frais et honoraires d'experts et de sachants, voire ceux de votre avocat lorsque votre adversaire est lui-même défendu dans les mêmes conditions,
- vous proposer une médiation indépendante des parties. Le médiateur sera désigné sur une liste par une association ou un groupement professionnel sur demande de CFDP ASSURANCES et avec votre acceptation. Il prendra contact avec les parties, les réunira et les mettra en condition de trouver par elles-mêmes la solution au Litige en cours.

Toutes vos demandes sont traitées dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés.

La gestion amiable du Litige est réalisée dans un délai de :

- six (6) mois à compter de la date de la première intervention des services de CFDP ASSURANCES,
- ou un (1) an si une expertise contradictoire s'est avérée nécessaire.

À l'issue de ce délai, il vous est soumis le choix, soit :

- de poursuivre la tentative de résolution amiable,
- de transmettre le dossier à l'avocat de votre choix pour engager les démarches judiciaires utiles,
- d'abandonner le recours.

Bien entendu, en cas d'accord amiable, CFDP ASSURANCES vous accompagne jusqu'à sa mise en oeuvre effective.

### La prise en charge des frais de procédure judiciaire

Lorsque toute tentative de résolution amiable de votre Litige a échoué, il vous appartient de décider de porter votre Litige devant la juridiction compétente. Lorsque vous faites appel à un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour vous défendre, vous représenter ou servir vos intérêts, vous avez la liberté de le choisir. Si vous n'en connaissez pas, vous pouvez vous rapprocher de l'Ordre des avocats du barreau compétent ou demander à CFDP ASSURANCES, par écrit, de vous communiquer les coordonnées d'un avocat.

CFDP ASSURANCES vous garantit le remboursement dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis :

- des frais et honoraires des avocats, experts et sachants dont vous avez besoin pour soutenir votre cause,

- des frais et honoraires de l'expert judiciaire,
- des frais d'huissier pour la signification des actes,
- des taxes diverses relatives aux juridictions saisies.

Le remboursement sera effectué au plus tard trente (30) jours après réception de la facture acquittée et interviendra toutes taxes comprises.

### Le suivi jusqu'à la parfaite exécution des décisions

Parce qu'un Litige ne se termine pas à la délivrance d'une décision de justice, CFDP ASSURANCES vous accompagne jusqu'à sa parfaite exécution, soit à l'amiable, soit par la saisine d'un huissier territorialement compétent. CFDP ASSURANCES prend en charge les frais et honoraires de cet huissier dans la limite des montants contractuels garantis jusqu'à votre total désintéressement. L'intervention de CFDP ASSURANCES cesse :

- en cas d'insolvabilité notoire de votre débiteur constatée par un procès-verbal de carence dressé par huissier,
- en cas d'incarcération de votre débiteur,
- en cas de liquidation judiciaire de votre débiteur,
- ou lorsque votre débiteur est sans domicile fixe.

## LES MONTANTS CONTRACTUELS DE PRISE EN CHARGE

BARÈME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCAT ET D'EXPERT	EN € TTC
• Consultation d'Expert	391 €
Démarches amiables	
• Intervention amiable	112 €
• Protocole ou transaction	335 €
• Assistance préalable à toute procédure pénale	
• Assistance à une instruction	391 €
• Assistance à une expertise judiciaire	
• Expertise amiable	1 116 €
• Démarche au Parquet (forfait)	129 €
• Médiation consommation, Médiation conventionnelle ou judiciaire, Arbitrage	558 €
• Tribunal de Police	558 €
• Tribunal Correctionnel	893 €
• Commissions diverses, Conseil de l'Ordre	558 €
• Tribunal d'Instance	837 €
• Tribunal de Grande Instance	
• Tribunal de commerce	1 116 €
• Tribunal Administratif	
• Autres juridictions du 1 <sup>er</sup> degré	
• Référé	670 €
• Référé d'heure à heure	837 €
• Incidents d'instance et demandes incidentes	670 €
• Ordonnance sur requête (forfait)	446 €
• Cour ou juridiction d'Appel	1 817 €
• Recours devant le premier Président de la Cour d'Appel	558 €
• Cour de Cassation	
• Conseil d'État	2 096 €
• Cour d'Assises	
• Juridictions de l'Union européenne	
• Juridictions monégasques ou andorranes	1 116 €
• Juge de l'exécution	
• Juge de l'exequatur	670 €

**Les montants sont cumulables et représentent le maximum des engagements par intervention ou juridiction. Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation, etc) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'avocat. Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.**

PLAFONDS, FRANCHISE ET SEUIL D'INTERVENTION	EN € TTC
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plafonds de prise en charge par Sinistre (France, Andorre, Monaco) dont plafond pour - Démarches amiables - Expertise Judiciaire</li> </ul>	31 017 € 558 € 5419 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plafond de prise en charge par Sinistre (hors France, Andorre, Monaco)</li> </ul>	2 789 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seuil d'intervention</li> </ul>	0,00 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>Franchise</li> </ul>	0,00 €

## L'ACCÈS AUX SERVICES DE CFDP ASSURANCES

Vous pouvez accéder aux services de CFDP ASSURANCES selon les modalités suivantes :

Tél : 0 821 444 557 (0,12 € TTC / minute)

Courrier : CFDP ASSURANCES – 569 rue Félix Trombe – Tecnosud – CS 60011 – 66028 PERPIGNAN cedex

Pour déclarer votre Sinistre, Vous devez adresser par courrier, courriel ou télécopie :

- la description de la nature et des circonstances de votre Litige avec la plus grande précision et sincérité,
- les éléments établissant la réalité du préjudice que Vous alléguiez,
- les coordonnées de votre adversaire,
- et toutes les pièces et informations utiles à l'instruction de votre dossier telles qu'avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations...

En cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part sur la cause, les circonstances ou encore les conséquences du Litige, Vous pouvez être déchu de vos droits à garantie, voire encourir des sanctions pénales.

Vous devez déclarer votre Sinistre dès que Vous en avez connaissance, sauf cas de force majeure. Toutefois, CFDP ASSURANCES ne Vous opposera pas de déchéance de garantie pour déclaration tardive sauf s'il prouve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.

Dans votre propre intérêt, Vous devez éviter de prendre une initiative sans concertation préalable avec CFDP ASSURANCES : si Vous prenez une mesure, de quelque nature qu'elle soit, si Vous mandatez un avocat ou tout autre auxiliaire de justice, expert ou sachant, avant d'en avoir avisé CFDP ASSURANCES et obtenu son accord écrit, les frais exposés resteront à votre charge.

Néanmoins, si Vous justifiez d'une situation d'urgence caractérisée nécessitant la prise immédiate d'une mesure conservatoire, CFDP ASSURANCES Vous remboursera, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés, sans avoir obtenu son accord préalable.

## L'APPLICATION DE LA GARANTIE DANS LE TEMPS

### La durée de la garantie

Sous réserve du paiement de la prime, la garantie du Contrat prend effet dès l'adhésion et est applicable pendant toute la durée de l'adhésion, sauf pendant les périodes de suspension du contrat santé conclu auprès de Miltis.

Elle est due pour tout Sinistre survenu et déclaré entre la prise d'effet de la garantie et l'expiration de votre adhésion au Contrat, à condition que Vous n'ayez pas connaissance du Litige avant l'adhésion.

### La prescription

La prescription est l'extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un délai défini par la loi.

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L. 114-1 du Code des assurances).

Toutefois ce délai, ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- 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 ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

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

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (article L. 114-2 du Code des assurances).

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont :

- la demande en justice,
- l'acte d'exécution forcée,
- la reconnaissance du droit par le débiteur

Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

## L'APPLICATION DE LA GARANTIE DANS L'ESPACE

La garantie s'exerce conformément aux services de CFDP ASSURANCES en France ainsi qu'en Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco.

Dans les autres pays de l'Union Européenne, l'intervention de CFDP ASSURANCES se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure dans la limite du plafond de prise en charge spécifique prévu pour les pays autres que la France et les Principautés d'Andorre et Principauté de Monaco.

## CFDP ASSURANCES N'INTERVIENT JAMAIS POUR LES LITIGES

- NE RELEVANT PAS DE VOTRE VIE PRIVÉE, ET PLUS GÉNÉRALEMENT QUI NE RELÈVENT PAS DE LA GARANTIE EXPRESSÉMENT DÉCRITE,
- TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE, UNE ÉMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME,
- DONT LES MANIFESTATIONS INITIALES SONT ANTÉRIEURES ET CONNUES DE VOUS À LA PRISE D'EFFET DE L'ADHÉSION AU CONTRAT OU QUI PRÉSENTENT UNE PROBABILITÉ DE SURVENANCE LORS DE CETTE ADHÉSION,
- EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LÉGALES OU INCONTESTABLES, UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS OU LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSÉQUENCES DOMMAGEABLES ET NUISIBLES,
- SURVENANT LORSQUE VOUS ÊTES EN ETAT D'IVRESSE PUBLIQUE ET MANIFESTE OU LORSQUE LE TAUX D'ALCOOLÉMIÉ EST ÉGAL OU SUPÉRIEUR À CELUI LÉGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OU A LIEU LE SINISTRE, OU SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES CLASSÉES COMME STUPÉFIANTS OU LORSQUE VOUS REFUSEZ DE VOUS SOUMETTRE À UN DÉPISTAGE,
- GARANTIS PAR UNE ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITÉ CIVILE ET CEUX RELEVANT DU DÉFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE,
- DU TRAVAIL OU RELATIFS À L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES, PHILOSOPHIQUES OU SYNDCALES,
- RELATIFS AU DROIT DES PERSONNES (LIVRE 1<sup>ER</sup> DU CODE CIVIL), LES SUCCESSIONS, LIBÉRALITÉS ET RÉGIMES MATRIMONIAUX,
- RELATIF AU RECOUVREMENT DE VOS CRÉANCES,
- VOUS OPPOSANT À LA MUTUELLE MILTIS.

## CFDP ASSURANCES NE PREND JAMAIS EN CHARGE

- LES FRAIS ENGAGÉS SANS VOS ACCORD PRÉALABLE, SAUF URGENCE CARACTÉRISÉE NÉCESSITANT LA PRISE IMMÉDIATE D'UNE MESURE CONSERVATOIRE,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE DUE À TITRE PRINCIPAL, LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PÉNALES, LES ASTREINTES, LES INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS DE RETARD,
- LES FRAIS DE REDACTION D'ACTES ET DE CONTRATS,
- LES FRAIS DESTINÉS À PROUVER LA RÉALITÉ DE VOTRE PRÉJUDICE,
- LES FRAIS D'IDENTIFICATION OU DE RECHERCHE DE VOTRE ADVERSAIRE,
- LES DÉPENS ET FRAIS DE JUSTICE EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DÉCISION JUDICIAIRE,
- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES VOUS ÊTES CONDAMNÉ AU TITRE DES ARTICLES 700 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, 375 ET 475-1 DU CODE DE PROCÉDURE PÉNALE, L. 761-1 DU CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE, AINSI QUE LEURS ÉQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ÉTRANGÈRES,
- LES SOMMES DONT VOUS ÊTES LÉGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DES ÉMOLUMENTS PROPORTIONNELS,
- LES HONORAIRES DE RÉSULTAT DE TOUT AUXILIAIRE DE JUSTICE.

## LA PROTECTION DE VOS INTÉRÊTS

### Le secret professionnel

#### **Article L.127-7 du Code des assurances**

Les personnes qui ont à connaître des informations que Vous communiquez pour les besoins de votre cause, dans le cadre du Contrat, sont tenues au secret professionnel.

### L'obligation à désistement

Toute personne, chargée d'une prestation juridique, qui a un intérêt direct ou indirect à son objet, doit se désister.

### L'examen de vos réclamations

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel : une demande de service ou de prestation, d'information, de clarification ou d'avis n'est pas une réclamation.

Toute réclamation concernant le Contrat, sa distribution ou le traitement d'un Litige, peut être formulée par priorité auprès de votre interlocuteur habituel et, si sa réponse ne Vous satisfait pas, auprès du Service Relation Client de CFDP ASSURANCES :

- par courrier à CFDP Assurances - Service Relation Client – Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON,
- par mail à [relationclient@cdfp.fr](mailto:relationclient@cdfp.fr).

À compter de la réception de la réclamation, CFDP ASSURANCES s'engage :

- à en accuser réception sous dix (10) jours ouvrables,
- et, en tout état de cause, à la traiter dans un délai maximum de deux (2) mois.

Si aucune solution n'a pu être trouvée dans le cadre de votre réclamation, Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la consommation :

- par courrier à : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 PARIS cedex 09,
- ou par Internet à l'adresse suivante : [www.mediation-assurance.org/](http://www.mediation-assurance.org/) Saisir+le+mediateur.

CFDP ASSURANCES s'engage, par avance, à accepter la position qui sera prise par le médiateur.

### Le désaccord ou l'arbitrage

#### **Article L. 127-4 du Code des assurances**

En cas de désaccord entre Vous et CFDP ASSURANCES au sujet de mesures à prendre pour régler un Litige, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de CFDP ASSURANCES ; toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque Vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui Vous avait été proposée par CFDP ASSURANCES ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, CFDP Assurances Vous indemnise des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants contractuels garantis.

### Le conflit d'intérêts

#### **Article L. 127-5 du Code des assurances**

En cas de conflit d'intérêts entre Vous et CFDP Assurances ou de désaccord quant au règlement du Litige, Vous bénéficiez du libre choix de l'avocat ou de toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre, et de la possibilité de recourir à la procédure de désaccord et d'arbitrage.



### La protection des données personnelles

Aux termes du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée, CFDP ASSURANCES Vous garantit plus de contrôle et de transparence sur l'utilisation de vos données personnelles en Vous expliquant quelles données sont collectées, dans quelle finalité, mais également comment elles sont protégées et quels sont vos droits à leur égard.

#### Collecte et finalités d'utilisation de vos données personnelles :

Les données à caractère personnel sont collectées indirectement pour le compte de CFDP ASSURANCES par Miltis. Elles sont liées aux informations d'identification et de contact (nom, prénom, adresse postale, numéro d'identification unique, dates d'effet et de fin d'adhésion).

Les données collectées directement par CFDP ASSURANCES en qualité de responsable de traitement sont des données strictement nécessaires :

- à l'exécution du Contrat et la gestion des Sinistres (situation familiale ; informations relatives à la formation et à l'emploi ; données de santé lorsque cela est nécessaire ; données relatives aux infractions, aux condamnations pénales et aux mesures de sûreté connexes lorsque cela est nécessaire),
- à l'utilisation des services en ligne de CFDP ASSURANCES (données d'identification et d'authentification, logs techniques, traces informatiques, informations sur la sécurité et l'utilisation du terminal, adresse IP).

Le traitement de ces données personnelles a pour principale finalité la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution du Contrat. Les données collectées sont également susceptibles, en tout ou partie, d'être utilisées par les responsables de traitement :

- dans le cadre de contentieux éventuel (judiciaire ou arbitral),
- pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT),
- pour le traitement des réclamations clients,
- plus largement, afin de permettre aux responsables de traitement de se conformer à une réglementation applicable,
- ou encore afin d'améliorer, le cas échéant, le Contrat, d'évaluer son adéquation à vos besoins d'assurance, d'évaluer la qualité des produits ou services fournis (enquête qualité et de satisfaction).

Les responsables de traitement dans le cadre de l'adhésion au Contrat, de la gestion du Contrat et de la relation avec Vous est Miltis. Le responsable de traitement dans le cadre de l'exécution du Contrat et de la gestion des Sinistres est CFDP ASSURANCES.

La base juridique du traitement de vos données est fondée :

- soit sur la gestion et l'exécution de votre adhésion au Contrat,
- soit sur le respect des obligations légales et réglementaires.

Pour les finalités indiquées précédemment, tout ou partie de ces données pourront être utilisées par différents services de CFDP ASSURANCES et pourront le cas échéant être transmises aux parties intervenantes au Contrat telles que, notamment :

- les intermédiaires en assurance,
- les gestionnaires des souscripteurs,
- les prestataires mandatés (experts, avocats, médecins, officiers ministériels...),
- les organismes professionnels,
- les organismes d'assurance des personnes impliquées,
- et les organismes et autorités publics.

#### Localisation de vos données personnelles :

Les données personnelles collectées par CFDP ASSURANCES sont hébergées en Union Européenne. A ce jour, CFDP ASSURANCES, en qualité de responsable de traitement, ne transfère aucune donnée personnelle en dehors de l'Union Européenne. Si un tel transfert

hors de l'Union Européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient alors prises pour l'encadrer juridiquement et assurer un bon niveau de protection de ces données.

#### Durée de conservation de vos données personnelles :

Ces données sont conservées durant une période maximale correspondant au temps nécessaire aux différentes opérations ci-dessus listées ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou encore par la loi (prescriptions légales). Vos données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire ces finalités.

#### Droits à la protection :

Conformément à la loi sur la protection des données personnelles, Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des données Vous concernant en adressant une demande :

- par courrier à : CFDP ASSURANCES - Délégué à la Protection des Données - Immeuble L'Europe - 62 rue de Bonnel - 69003 LYON,
- ou par mail à : [dpd@cdfp.fr](mailto:dpd@cdfp.fr).

Vous disposez également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert de vos données (droit à la portabilité).

Pour exercer l'un quelconque de vos droits, Vous devez préciser vos nom, prénom et mail et joindre une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport).

Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du Contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Le délégué à la protection des données de CFDP ASSURANCES traitera votre demande dans les meilleurs délais. En cas de désaccord persistant en lien avec la gestion de vos données personnelles, Vous avez la possibilité de saisir la CNIL :

- par téléphone au : 01 53 73 22 22,
- par courrier à : Commission Nationale Informatique et Libertés - 03 place de Fontenoy - 75007 PARIS,
- ou par Internet à l'adresse suivante : [www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil](http://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil).

#### Sécurité :

CFDP ASSURANCES accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité de vos données personnelles et s'engage à les traiter en ayant recours à des mesures de sécurité appropriées sur le plan technique et organisationnel (Pour en savoir plus sur les traitements de vos données personnelles et sur l'exercice de vos droits sur ces données, Vous pouvez consulter la page "Données Personnelles" de CFDP ASSURANCES [www.cfdp.fr](http://www.cfdp.fr)).

#### Démarchage

Conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, Vous pouvez Vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique :

- par courrier à : OPPOSETEL, à l'adresse suivante : OPPOSETEL - Service Bloctel - 06 rue Nicolas Siret - 10000 TROYES,
- ou par Internet à l'adresse suivante : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### L'autorité de contrôle

L'autorité de contrôle de CFDP Assurances est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09.



## DISPOSITIONS DIVERSES

### La cessation des garanties

Les garanties cessent en cas de résiliation du contrat d'assurance de groupe Miltis Protection Juridique Santé par Miltis ou CFDP Assurances. En outre, elles prennent fin en même temps que la garantie santé du membre participant.

### La subrogation

Après règlement, CFDP ASSURANCES est subrogé dans vos droits et actions contre les tiers Vous ayant causé préjudice, notamment pour les articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale ou L. 761-1 du Code de la Justice Administrative, pour les dépens et autres frais de procédure, ainsi que leurs équivalents devant les juridictions étrangères. Cette subrogation intervient à hauteur des sommes que CFDP ASSURANCES a effectivement déboursées et après que Vous ayez été prioritairement désintéressé si des frais et honoraires sont restés à votre charge.

### Définitions

#### **Miltis : le souscripteur**

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, ayant son siège social 25 cours Albert Thomas – 69003 Lyon, immatriculée au Registre National des Mutuelles sous le numéro 417 934 817.

#### **CFDP Assurances : l'assureur**

Entreprise d'assurances régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 1 692 240 €, ayant son siège social Immeuble l'Europe - 62 rue de Bonnel - 69003 Lyon, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 958 506 156.

#### **Vous : le bénéficiaire**

Le particulier, personne physique, adhérent de Miltis, titulaire auprès de lui d'un contrat santé ou prévoyance, ainsi que toutes les autres personnes bénéficiaires désignées au bulletin individuel d'adhésion dudit contrat santé ou prévoyance, à jour du paiement des cotisations et dûment désignés à CFDP ASSURANCES.

#### **Le tiers**

Toute personne étrangère au Contrat.

#### **Le litige**

Une situation conflictuelle garantie Vous opposant à un Tiers causée par un événement préjudiciable ou un acte répréhensible Vous conduisant à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou à Vous défendre devant une juridiction. Pour être couvert par le Contrat, le Litige doit être survenu pendant la durée de votre adhésion au Contrat.

#### **Le sinistre**

Le refus qui est opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire (article L.127-2-1 du Code des Assurances).

#### **Le contrat**

Le contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative de MILTIS PROTECTION JURIDIQUE SANTÉ n° MO MILTIS 001.

# PRÉVENTION, CONSEIL ET CONSULTATION MÉDICALE EN LIGNE

## MÉDECINDIRECT

### Généralités

Conformément à la convention de partenariat passée entre la Mutuelle et MédecinDirect (SAS au capital de 87 100 €, dont le siège social est situé 1, chemin de Saulxier - 91 160 LONGJUMEAU - RCS Evry n° 508 346 673), le service MédecinDirect permet aux bénéficiaires des prestations de Luminés pour les niveaux 1 à 4, de Ma Commune Ma Santé pour les niveaux 100+ et 175, de la CCN 51 pour les niveaux amélioré et renforcé, de la CCN 66 et de Mutuelle Santé Entreprise pour les niveaux 1 à 5, d'être mis en relation directe avec des médecins généralistes et spécialistes régulièrement inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins.

### MédecinDirect permet de bénéficier d'informations et d'orientations à 3 niveaux :

#### • La pré-consultation médicale

MédecinDirect intervient en amont de la consultation pour préparer avec le bénéficiaire l'entretien et lui permettre de poser les bonnes questions.

#### • La post-consultation médicale

MédecinDirect apporte une information personnalisée, conforte la consultation initiale et aide à la bonne compréhension du traitement. MédecinDirect apporte également un soutien après une intervention.

#### • L'information de médecine générale ou spécialisée

MédecinDirect :

- apporte un éclairage médical sur un symptôme, un diagnostic, un traitement,
- permet une orientation, un conseil adéquat et éventuellement un accompagnement dans la gestion des problèmes de santé,
- garantit des réponses fiables et vérifiées,
- informe sur des sujets d'actualités, des conduites à tenir, des choix à faire.

### MédecinDirect permet également de bénéficier d'une consultation médicale en ligne.

La téléconsultation donne la possibilité au bénéficiaire couvert par une garantie Miltis, de recevoir un premier diagnostic de sa pathologie et le cas échéant, de disposer d'une ordonnance électronique\* permettant la délivrance de médicaments dans la pharmacie de son choix.

*\*Les prescriptions sur ordonnance électronique ne sont délivrées que si le médecin le juge nécessaire et s'il dispose de l'ensemble des informations nécessaires à cette délivrance.*

### Fonctionnement

Le service MédecinDirect est accessible par les bénéficiaires, **trois heures par an** à compter de la prise d'effet de la garantie de base (délivrance du certificat d'adhésion) via Internet à l'adresse [www.medecindirect.fr](http://www.medecindirect.fr) ou en téléchargeant l'application mobile "MédecinDirect" (service accessible 24h/24h et 7j/7), ou par téléphone au +33 9 74 59 51 10 (service de 8h à 22h, 7j/7).

L'accès au service prend fin en cas de cessation de la garantie définie au sein du paragraphe "Généralités" du présent document.

### Responsabilité

Les obligations de MédecinDirect sont des obligations de moyens. La responsabilité de MédecinDirect ne saurait être recherchée pour les conséquences qui pourraient découler des services rendus. Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre de MédecinDirect en cas de retards dans l'exécution du service, d'utilisation ou d'usage abusif des informations contenues sur le site Internet par tout tiers, y compris par les bénéficiaires.

En aucun cas, la mutuelle Miltis ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de l'utilisation du service.

### Confidentialité - Secret médical

MédecinDirect ainsi que tous les collaborateurs sont tenus au respect du secret médical et de la législation afférente aux traitements de données personnelles. MédecinDirect garantit la confidentialité des emails échangés. Les informations sont transmises au médecin sous protocole sécurisé et enregistrées dans une banque de données protégée confidentielle et soumise au secret médical.