



# Assurance professionnelle

**Convention d'assistance**



# Assurance professionnelle

## Convention d'assistance

---

### **LEXIQUE**

#### **BENEFICIAIRES**

L'assuré, c'est à dire le souscripteur du contrat d'assurance Multirisque Pharmacie ou Laboratoire d'analyses de biologie médicale.

#### **COLLABORATEUR**

Les dirigeants et les personnes concourant directement à l'exploitation de l'entreprise.

#### **LOCAL PROFESSIONNEL**

L'officine ou le Laboratoire d'analyses de biologie médicale, ainsi que les locaux adjacents (réserves, bureaux) situés en France métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre, Ile de la Réunion, Guadeloupe ou Martinique, garantis par le contrat multirisques.

#### **SINISTRE**

Evénement garanti par le contrat d'assurance Multirisque Pharmacie ou Laboratoire d'analyses de biologie médicale.

#### **MALADIE**

Maladie : on appelle maladie, une altération de l'état de santé médicalement constatée.

Maladie chronique : se dit des maladies qui évoluent lentement et se prolongent.

Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine).

#### **ACCIDENT CORPOREL**

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.

Il est précisé que la survenance brutale d'une Maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale, ...) ne peut être assimilée à un accident.

#### **HOSPITALISATION IMPREVUE**

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public ou toute hospitalisation à domicile, consécutif à un accident ou une maladie, prescrite en urgence par un médecin, à l'exclusion des hospitalisations de jour et des hospitalisations planifiées.

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

#### **IMMOBILISATION IMPREVUE**

Toute incapacité physique à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un accident ou à une maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin.

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation au domicile avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

#### **RISQUE COUVERT**

Vie professionnelle

#### **TRANSPORT**

Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent par train ou par avion en classe touriste.

#### **TERRITORIALITE**

Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert pour les événements survenus en France métropolitaine, Principautés d'Andorre et Monaco, Ile de la Réunion, Guadeloupe ou Martinique uniquement.

#### **DUREE DE VALIDITE**

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat MADP et de l'accord liant MADP et **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** pour la délivrance de ces prestations.

## EN CAS DE SINISTRE OU CRISE AFFECTANT LE LOCAL PROFESSIONNEL

### RETOUR PREMATURE

Si le bénéficiaire est en déplacement au moment d'un sinistre garanti affectant le local professionnel et que sa présence est indispensable sur place pour accomplir les formalités nécessaires, **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** organise et prend en charge :

- **LE RETOUR DU BENEFICIAIRE ET/OU D'UN COLLABORATEUR**

jusqu'au local professionnel par le moyen le plus approprié.

Le retour du bénéficiaire pourra également s'effectuer par véhicule de location de catégorie A ou B, fourni par **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** pour une durée maximum de 24 heures.

- **LE VOYAGE DU BENEFICIAIRE ET/OU D'UN COLLABORATEUR**

pour poursuivre son séjour ou ramener le véhicule et les autres passagers éventuellement restés sur le lieu de séjour initial lorsque aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.

### LA GARDE AU DOMICILE DES ENFANTS A CHARGE DE MOINS DE 15 ANS

Le bénéficiaire et/ou le collaborateur doivent être présents sur le local sinistré et ils ne peuvent assurer la garde de leurs enfants, dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures par sinistre.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8 h et 19 h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante.

Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.

- **LA PRESENCE D'UN PROCHE AU DOMICILE**

Voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, pour s'occuper des enfants ou petits enfants de moins de 15 ans à la charge du bénéficiaire.

Conditions d'application :

La personne désignée par le bénéficiaire réside :

- En France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou Monaco, pour un contrat souscrit en France.
- A l'île de la Réunion pour un contrat souscrit à la Réunion.
- En Martinique pour un contrat souscrit à la Martinique.
- En Guadeloupe pour un contrat souscrit en Guadeloupe.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "transfert des enfants ou petits-enfants chez un proche".

- **LE TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS A CHARGE DE MOINS DE 15 ANS CHEZ UN PROCHE**

Voyage aller et retour jusque chez un proche désigné par le bénéficiaire, avec si nécessaire accompagnement par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE**.

**Conditions d'application :**

La personne proche désignée par le bénéficiaire réside :

- En France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou Monaco, pour un contrat souscrit en France.
- A l'île de la Réunion pour un contrat souscrit à la Réunion.
- En Martinique pour un contrat souscrit à la Martinique.
- En Guadeloupe pour un contrat souscrit en Guadeloupe.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "présence d'un proche au domicile".

## PRESERVATION DU LOCAL PROFESSIONNEL SINISTRE

Si, à la suite du sinistre garanti, le local professionnel ne présente plus les conditions de fermeture ou de sécurité requises ou est devenu inutilisable, **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** met en place à la demande du bénéficiaire :

- **LE GARDIENNAGE DU LOCAL PROFESSIONNEL SINISTRE PAR UN AGENT DE SECURITE**

lorsque le bénéficiaire n'est pas sur place ou qu'il est dans l'incapacité de demeurer sur les lieux. Le gardiennage organisé par **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** est pris en charge pendant une durée maximum de 48 heures consécutives suivant la survenance du sinistre.

- **L'INTERVENTION D'UN VITRIER OU D'UN SERRURIER**

pour sécuriser la porte ou les issues du local professionnel, dans la limite de 150 € TTC par sinistre, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du bénéficiaire.

- **L'INTERVENTION D'UN PLOMBIER**

pour procéder aux réparations urgentes dans la limite de 150 € TTC par sinistre, dans la limite des disponibilités locales.

Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du bénéficiaire.

- **AVANCE DE FONDS**

afin de permettre au bénéficiaire de faire face aux premières dépenses urgentes dans la limite de 3.050 € TTC, remboursable dans le mois suivant le sinistre. Un chèque de caution sera préalablement demandé.

- **DEMARCHES ADMINISTRATIVES**

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** communique au bénéficiaire toutes les informations utiles sur les démarches à effectuer en cas de déménagement ainsi que, si besoin, des lettres types pour informer les services et organismes tels que Centre des Eaux, Centre des Impôts, Poste, EDG/GDF, opérateurs téléphoniques, Banque, Sécurité Sociale.

- **LE TRANSFERT DU MOBILIER, STOCK**

Suite au sinistre survenu dans le local professionnel, le stock et/ou le mobilier doit être transféré.

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** met à votre disposition et prend en charge à hauteur de 458 € TTC, en fonction des disponibilités locales, un véhicule type utilitaire se conduisant avec le permis B afin de permettre d'effectuer le transport des objets restés dans le local sinistré.

Pour bénéficier de cette assistance, les conditions habituelles demandées par les loueurs doivent être remplies. Si ce n'est pas le cas, **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** peut vous mettre en relation avec des déménageurs prestataires de son réseau.

## EN CAS DE TRAUMATISME PSYCHOLOGIQUE FORT

Lorsque le bénéficiaire ou l'un de ses collaborateurs a subi un traumatisme psychologique fort à la suite d'un sinistre, un vol, un incendie, une catastrophe naturelle, une catastrophe technologique ou toute forme d'agression avec menace physique, **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** organise et prend en charge :

### Un accompagnement psychologique

par un psychologue proche du domicile du bénéficiaire. Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe par le médecin de **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** et le médecin traitant du bénéficiaire ou le médecin urgentiste intervenu au moment de l'événement.

Si l'ampleur du traumatisme psychologique subi justifie un accompagnement psychologique, un premier rendez-vous est pris avec le psychologue et permet de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement. Dans ce cas, la prise en charge de **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** est limitée à 12 heures de consultation en cabinet. Dans le cas contraire, le médecin traitant convient avec son patient du mode d'intervention adapté.

## POUR LES AUTRES EVENEMENTS QUI PERTURBENT LA VIE QUOTIDIENNE

### BRIS, PERTE OU VOL DES CLES DU LOCAL PROFESSIONNEL

Lorsque le bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérober les clés de son local professionnel ou si celles-ci sont brisées ou restées enfermées à l'intérieur du local empêchant d'y accéder, **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** organise et prend en charge :

### L'INTERVENTION D'UN SERRURIER

pour ouvrir la porte du local, dans la limite de 150 € TTC, dans la limite des disponibilités locales. Les travaux entrepris éventuellement à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du bénéficiaire.

### PANNE OU DYSFONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS FIXES

Sur simple appel téléphonique, **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** communique au bénéficiaire les coordonnées de professionnels de son réseau spécialisés dans le dépannage rapide ou d'urgence dans les domaines suivants :

- Plomberie
- Serrurerie
- Vitrierie
- Electricité
- Chauffage

Le coût de réalisation de devis ou de travaux reste à la charge du bénéficiaire.

### GARDE D'ENFANT MALADE

L'enfant du bénéficiaire à charge de moins de 15 ans ou celui d'un collaborateur, est blessé ou malade et le bénéficiaire ou son collaborateur ne peut pas assurer sa garde pour des raisons professionnelles.

Mondial Assistance France se charge de rechercher et d'envoyer au domicile du bénéficiaire un garde malade auprès de son ou ses enfants malades ou blessés de moins de 15 ans.

Cette garde est effectuée et prise en charge pendant l'absence pour raison professionnelle d'un ou des parents. Elle ne peut excéder 12 heures consécutives par jour pendant 5 jours consécutifs.

## DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par MADP auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 25 037 000 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS) sont mises en œuvre par **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** (Société par Actions Simplifiée au capital de 37 000 euros en cours d'augmentation -490 381 753 RCS Paris - Société de courtage d'assurances - assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances -Siège social : 54, rue de Londres – 75008 PARIS).

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, certificats, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir les justificatifs appropriés à **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE**, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel, sauf cas fortuit ou de force majeure. Les certificats médicaux et bulletins d'hospitalisation seront adressés au médecin **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** aurait engagés pour organiser le service.

## CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES DE RENSEIGNEMENT TELEPHONIQUE

En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Les informations fournies par **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** sont des renseignements à caractère documentaire. **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours.

La responsabilité de **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

La responsabilité de **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** ne peut en aucun cas être retenue si à la recherche

numéro d'urgence (pompiers, police secours...) le bénéficiaire s'adresse à **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** au lieu de contacter directement le ou les services concernés.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** s'engage alors à répondre dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés.

## **CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES EN CAS DE SINISTRE AFFECTANT LE LOCAL PROFESSIONNEL**

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité d'occupant ou de propriétaire du local professionnel garanti, ainsi que la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

## **CONDITIONS APPLICABLES AUX SERVICES D'ASSISTANCE A LA PERSONNE AU DOMICILE**

Les prestations énoncées dans la présente convention ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tout justificatif de nature à établir la matérialité de l'événement générant la demande d'assistance (certificat médical, bulletin d'hospitalisation,...). Ce justificatif sera adressé au médecin **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-avant ne peut donner lieu au remboursement que si **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** aurait engagés pour organiser le service.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au domicile peut nécessiter un délai d'une demi journée ouvrée.

La prestation "Garde au domicile de l'enfant convalescent de moins de 15 ans" n'est pas ouverte :

- pendant les congés légaux du ou des parents et de la nourrice employée et déclarée,
- lorsqu'un membre majeur de la famille est présent au domicile.

## **EXCLUSIONS GENERALES**

Sont exclus :

- les demandes non justifiées,
- les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées,
- les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile,
- les hospitalisations prévisibles,
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat,
- les maladies chroniques psychiques,
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement,
- les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées,
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
- les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée,
- les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool,

- les conséquences de tentative de suicide,
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,
- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,
- les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche,
- la plongée sous marine si le bénéficiaire ne pratique pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) et si en cas d'accident, le bénéficiaire n'a pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** n'intervient qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale).

## MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être formulée directement par le bénéficiaire ou ses proches auprès de **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE** par l'un des moyens ci-après :

Pour la France métropolitaine, Principautés d'Andorre et Monaco

Téléphone : 01 40 25 51 36

Pour l'île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique

Téléphone : 0810 816 961

accessibles 24h/24, 7 j/7, sauf mentions contraires,

en indiquant :

- le nom et le n° du contrat souscrit,
- le nom et le prénom du bénéficiaire,
- l'adresse exacte du bénéficiaire,
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.





**Informations**

**N°Azur 0 810 000 419**

**PRIX APPEL LOCAL**

**Gestion des contrats**

**01 53 20 17 17**

**[www.madp.fr](http://www.madp.fr)**