



## NOTICE D'INFORMATION CONTRACTUELLE

### **ADEP AFRIQUE ASSISTANCE**



## **QUE FAIRE EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE ?**

**VOTRE DEMANDE D'ASSISTANCE DOIT ÊTRE  
DIRECTEMENT FORMULÉE AUPRÈS DES SERVICES DE L'OR-  
GANISME D'ASSISTANCE DÉSIGNÉ CI-DESSOUS,  
SOUS PEINE D'IRRECEVABILITÉ**  
Lorsque survient un événement, pour faire jouer vos Garanties,  
appelez

### **MONDIAL ASSISTANCE FRANCE**

7 rue Dora Maar

93400 Saint-Ouen sur Seine

**01 40 25 52 55**

**24h/24 - 7j/7**

**[svc-medical@mondial-assistance.fr](mailto:svc-medical@mondial-assistance.fr)**

Munissez-vous des renseignements suivants :

- votre numéro de convention d'assistance n° 611721
- votre numéro d'adhésion ADEP
- vos nom, prénom, lieu où vous vous trouvez, le numéro de téléphone et le lieu où vous pouvez être contacté
- la nature de l'événement motivant votre appel

Dans tous les autres cas :

- écrivez à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE en précisant le numéro de convention d'assistance : en y joignant toutes les pièces de nature à établir la matérialité de l'événement.
- MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect des dispositions qui précèdent.
- Par le seul fait de votre demande de bénéfice de l'assistance, vous vous engagez à fournir avec votre demande écrite ou dans les 5 jours suivant votre appel téléphonique : tous actes, pièces, factures et certificats justifiant la matérialité de l'événement.

## 1- DÉCLARATIONS - CONVENTIONS

Vous avez déclaré que l'ensemble des bénéficiaires de la garantie vivant sous votre toit est en bonne santé et noté que le contrat auquel vous avez adhéré ne jouera pas pour les accidents, maladies ou infirmités dont vous avez connaissance avant la prise d'effet, ainsi que leurs suites, conséquences et aggravations.

Pour vous faire bénéficier de la meilleure cotisation, la garantie des neuf (9) premiers mois de l'adhésion ne s'exerce qu'en cas de décès par accident. Passé ce délai, votre couverture s'applique en cas de décès toutes causes que ce soit à la suite d'un accident ou d'une maladie, pour autant que les cotisations d'assurance soient réglées chez ADEP.

Vous avez la possibilité de renoncer à votre demande d'adhésion pendant un délai de trente (30) jours à compter du premier versement de cotisation en nous avisant au siège de l'ADEP par lettre recommandée.

La lettre de renonciation peut être rédigée comme suit :

« Madame, Monsieur,

Je vous informe de ma demande de renonciation à mon adhésion au contrat AFRIQUE ASSISTANCE que j'ai signé en date du .../.../...

Je vous remercie de bien vouloir procéder au remboursement des sommes versées lors de mon adhésion, dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de réception de ma lettre recommandée.

Fait à ..... Signature

Le .../.../...

L a

### Les prestations de la présente convention d'assistance souscrite par :

#### SAS ADEP

Société de Courtage d'Assurances  
SAS au capital de 22.800€

Il Immeuble West Side  
Rue Ferdinand Forest Prolongée  
ZI de Jarry  
97122 BAIE MAHAULT

Service Adhérents :

574 route de Corneilhan - CS 80618  
34535 BÉZIERS Cedex

Immatriculée au RCS de Pointe à Pitre sous le n° 480 434 281  
et à l'ORIAS sous le n° 07 035 445 (www.orias.fr)  
ci-après dénommée « ADEP »

Et par l'intermédiaire de :

#### AWP FRANCE SAS MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

Société de courtage d'assurances

7, rue Dora Maar  
93400 SAINT OUEN

Immatriculée au RCS de Bobigny sous le n°490 381 753  
et à l'ORIAS sous le n°07 026 669 (www.orias.fr)

Auprès de :

#### Fragonard Assurances

SA au capital de 37.207.660 €

7, rue Dora Maar  
93400 SAINT OUEN

Entreprise régie par le Code des assurances

SA immatriculée au RCS de Bobigny sous le n°479 065 351  
ci-après dénommée « MONDIAL ASSISTANCE FRANCE »

durée du contrat est d'un an avec tacite reconduction, sauf résiliation par l'ADEP ou par vous, par lettre recommandée, trente (30) jours avant le mois anniversaire de la souscription.

Vous avez déclaré avoir été informé de votre droit d'accès ou de rectification sur le fichier de l'ADEP, prévu par la loi informatique et libertés (loi 78/17 du 6 janvier 1978 modifiée).

## 2 - GARANTIES

### RAPATRIEMENT DE CORPS EN AFRIQUE NOIRE :

La garantie pendant les neuf premiers mois de l'Adhésion ne s'exerce qu'en cas de décès accidentel. Passé ce délai, la garantie s'applique en cas de Décès toutes causes, que ce soit à la suite d'un accident ou d'une maladie.

Personnes garanties : vous-même, votre conjoint ou concubin, vos enfants célibataires âgés de moins de 21 ans vivant sous votre toit désignés sur la Demande d'Adhésion, ou moins de 26 ans si étudiants et fiscalement à charge.

En cas de décès survenu en France Métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco, ou dans un pays de la C.E.E. lors d'un voyage ponctuel, MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du Corps et les frais annexes nécessaires au transport du corps, dont le coût d'un cercueil d'un modèle simple permettant le transport vers l'aéroport international le plus proche du lieu d'inhumation.

Les frais de transport de l'aéroport international au lieu d'inhumation seront pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE à concurrence de 305 € TTC sur présentation de la facture originale.

Les frais de cérémonie, d'accessoires d'inhumation ou de crémation sont à la charge de la famille.

Pour bénéficier des prestations, il est impératif de fournir un Certificat de Décès.

### TRANSPORT D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE VERS LE LIEU D'INHUMATION :

En cas de décès de l'assuré ou de l'un des bénéficiaires figurant sur le certificat d'adhésion : organisation, prise en charge et mise à disposition pour l'un des membres de la famille résidant en France Métropolitaine (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant au premier degré, frère ou soeur) d'un billet d'avion aller/retour classe touriste, de chemin de fer 1ère classe, de car ou de bateau, de son lieu de résidence en France Métropolitaine au lieu d'inhumation si ceux-ci sont distants de plus de 100 km. Le retour aura lieu 15 jours au plus tard après l'inhumation (Tout supplément de changement de classe découlant de l'absence de siège disponible en classe touriste est à la charge du bénéficiaire du titre de transport).

## **INHUMATION EN FRANCE MÉTROPOLITAINE SANS RAPATRIEMENT DE CORPS :**

Dans le cas où l'inhumation est faite définitivement en France Métropolitaine, MONDIAL ASSISTANCE prend en charge le transport et le coût d'un cercueil d'un modèle simple si le lieu d'inhumation est distant de plus de 100 km du lieu du Décès. En outre, l'assistant pourra, à la demande de la famille, aider aux démarches administratives en vue d'obtenir le permis d'inhumer et la conseiller dans ses choix. Dans ces cas, les frais engagés resteront à la charge du demandeur.

Pour bénéficier des prestations, il est impératif de fournir un Certificat de Décès.

### **DÉCÈS D'UN ASCENDANT DIRECT EN AFRIQUE NOIRE :**

En cas de décès en Afrique noire d'un ascendant direct (père ou mère) du souscripteur ou de son conjoint ou concubin, pour autant que celui-ci survienne au plus tôt trois mois civils entiers après le début de l'adhésion, MONDIAL ASSISTANCE organise et prend en charge le transport d'un membre de la famille bénéficiaire résidant en France Métropolitaine et met à sa disposition un billet d'avion classe touriste aller/retour vers l'aéroport international le plus proche du lieu d'inhumation. Le retour aura lieu au plus tard 15 jours après l'inhumation. Pour bénéficier des prestations, il est impératif de fournir un Certificat de Décès.

*(tout supplément de changement de classe découlant de l'absence de siège disponible en classe touriste est à la charge du bénéficiaire du titre de transport).*

## **3 - COTISATIONS**

La cotisation est fixée en fonction de l'âge et de la composition de la famille :

- de dix-huit (18) à soixante-quatre (64) ans avec un tarif solo et un tarif famille ;
- moins de trente (30) ans avec un tarif solo.

### **ÉVOLUTION DES COTISATIONS**

- La cotisation peut évoluer au 1<sup>er</sup> Juillet de chaque année
- En cas de souscription à la formule solo moins de trente (30) ans, la cotisation évolue dès que l'adhérent atteint l'âge de trente (30) ans (date anniversaire).

### **DÉFAUT DE PAIEMENT DES COTISATIONS**

En cas de non-paiement de la cotisation dans les dix (10) jours de son échéance, ADEP adresse à l'Adhérent(e) une lettre de mise en demeure par courrier recommandée avec avis de réception l'avisant de la situation et de ses conséquences sur le maintien des garanties souscrites.

Au terme d'un délai de quarante (40) jours à compter de la date d'envoi de cette lettre recommandée, si aucun paiement n'a été effectué dans cette période, à moins que l'Adhérent(e) n'apporte la preuve que le non-paiement est dû à un cas de force majeure, le contrat est résilié.

## **4 - ENGAGEMENTS FINANCIERS DE L'ASSISTEUR**

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-dessus ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE en a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès, notamment sur les moyens à utiliser, en communiquant par email, télégramme, un numéro de dossier.

Les frais exposés seront alors remboursés sur justificatifs, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE FRANCE aurait engagés pour organiser le service. Lorsque MONDIAL ASSISTANCE FRANCE a assuré, à ses frais, le retour du bénéficiaire, il est demandé à ce dernier d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, sous un délai maximum de trois (3) mois suivant la date de retour.

Seuls les frais complémentaires à ceux que le bénéficiaire aurait dû normalement engager pour son retour au domicile en France Métropolitaine sont pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

Lorsque MONDIAL ASSISTANCE FRANCE a accepté le changement d'une destination fixée contractuellement, sa participation financière ne pourra être supérieure au montant qui aurait été

engagé si la destination initiale avait été conservée.

**Tout supplément de changement de classe découlant de l'absence de siège disponible en classe économique est à la charge du bénéficiaire du titre de transport ; dans ce cas le bénéficiaire fera une avance de son billet et MONDIAL ASSISTANCE FRANCE le remboursera de la différence correspondant au prix du billet économique.**

## **5 - EXCLUSIONS**

**Sont exclus :**

- les maladies chroniques et l'invalidité permanente antérieurement avérées/constituées ;
- les hospitalisations prévisibles ;
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat ;
- les convalescences et les affections (maladie-accident) en cours de traitement non encore consolidées ;
- les maladies pré-existantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six (6) mois précédant la demande d'assistance ;
- les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la trente-sixième (36<sup>ème</sup>) semaine d'aménorrhée ;
- les états résultant de l'usage de drogues et produits assimilés non prescrits médicalement et de l'absorption d'alcool ;
- les conséquences de tentatives 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 réside ou séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du transport ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les événements dont la responsabilité pourrait incomber au transporteur aérien, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de surréservation ;
- le refus du bénéficiaire d'embarquer sur le vol initialement prévu.

Outre les exclusions précisées dans le texte du présent contrat, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut, en aucun cas, se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Elle 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 guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeutes, grèves, saisie ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

Les événements survenus du fait de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallies ou à leurs essais préparatoires, sont exclus, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.

## **6 - EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE**

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, certificats médicaux, bulletins d'hospitalisation, acte de décès, 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 à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, soit concurrentement à la demande écrite, soit dans les cinq (5) jours suivant l'appel (sauf cas fortuit ou de force majeure) tous actes, pièces, justificatifs prouvant le lien de parenté, factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

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.

## 7 - SUBROGATION

Toute personne bénéficiant de l'assistance subroge la société d'assistance et la compagnie d'assurance agréée dans ses droits et actions, contre tout tiers responsable à concurrence des frais engagés par elles en exécution de ce contrat.

## 8 - PRESCRIPTION

**Toute action dérivant de l'application du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.**

**Toutefois, ce délai ne court :**

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assuré en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

La prescription est interrompue 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.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## 9 - TERRITORIALITÉ

Les prestations sont accordées en France Métropolitaine dans les pays d'Afrique noire, hors pays en guerre.

## 10 - 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.

- par téléphone : ADEP Service Réclamation au 04 67 30 72 67 ;
- par Courrier : ADEP Service Réclamation  
574 Route de Corneilhan  
CS 80618  
34535 Béziers Cedex ;
- par Mail : [servicereclamation@adep.com](mailto:servicereclamation@adep.com)

En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

AWP FRANCE SAS  
Service Traitement des Réclamations  
TSA 70002  
93488 Saint-Ouen Cedex

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les dix (10) 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 deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de Fragonard Assurances 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  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
<http://www.mediation-assurance.org>

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 l'Assurance.

## 11 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant en adressant sa demande à :

AWP France SAS  
Service Juridique - DT03 - 7 rue Dora Maar - CS 60001  
93488 Saint-Ouen Cedex.

AWP France SAS dispose de moyens informatiques destinés à gérer les prestations d'assistance du présent contrat.

Les informations enregistrées sont réservées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte antifraude, 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.

## 12 - AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09

## 13 - LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE

La Convention est régie par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.



### Assurément proche !

ADEP est le spécialiste des assurances de personnes, auprès des particuliers et des entreprises, depuis plus de 30 ans en Guadeloupe, Martinique, Saint Martin, Guyane, Réunion, Mayotte et en métropole.

Vous **écouter**, **comprendre** vos besoins, vous **conseiller**, vous **simplifier** l'assurance et vous **accompagner**, sont les priorités quotidiennes de l'ensemble des collaborateurs ADEP.

Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter la tranquillité grâce à notre réseau de proximité et notre qualité de service reconnu.

Notre objectif : être proche de vous, bien vous protéger... **vous satisfaire.**

## 33 agences proches de vous !



#### ADEP Guadeloupe Siège social

11 Immeuble WEST SIDE  
Rue Ferdinand Forest Prolongée - ZI Jarry  
97122 BAIIE MAHAULT  
0590 38 00 22



#### ADEP Martinique

ZAC de Dillon - RD 13  
Immeuble ADEP  
97200 FORT DE FRANCE  
0596 61 71 00



#### ADEP Guyane

1 place Victor Schoelcher  
97300 CAYENNE  
0594 25 00 25



#### ADEP Réunion

6 rue Terrain l'Avion  
L'Eperon  
97435 SAINT PAUL  
0262 34 90 90



#### ADEP Mayotte

17 Place Mariage  
97600 MAMOUDZOU  
0269 60 24 88



#### ADEP Paris

3 Rue Beudant  
75017 PARIS  
0143 70 22 77

■ SANTÉ ■ OBSÈQUES ■ PRÉVOYANCE

PARTICULIERS & ENTREPRISES