



NOTICE D'INFORMATION CONTRACTUELLE

ADEP CRÉOL'ASSISTANCE

QUE FAIRE EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE ?

**VOTRE DEMANDE D'ASSISTANCE DOIT ÊTRE
DIRECTEMENT FORMULÉE AUPRÈS DES SER-
VICES DE L'ORGANISME D'ASSISTANCE DÉSIGNÉ
CI-DESSOUS,
SOUS PEINE D'IRRECEVABILITÉ**

Lorsque survient un événement, pour faire jouer vos
Garanties, appelez

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

2, rue Fragonard
75017 PARIS

01 40 25 52 55

24h/24 - 7j/7

svc-medical@mondial-assistance.fr

Munissez-vous des renseignements suivants :

- votre numéro de convention d'assistance n° 610998
- 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 : 610998 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.

La Notice d'information contractuelle
du contrat d'Assistance n° 610998
souscrit par l'ADEP auprès de MONDIAL ASSISTANCE
FRANCE.

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

« Madame, Monsieur,

Je vous informe de ma demande de renonciation à mon adhésion au contrat CRÉOL'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

Le .../.../...»

lettre recommandée.

La lettre de renonciation peut être rédigée comme suit :

La 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 AUX ANTILLES-GUYANE FRANÇAISES OU L'ÎLE DE LA RÉUNION

Personnes garanties : vous-même, votre conjoint ou concubin, vos enfants célibataires âgés de moins de vingt et un (21) ans vivant sous votre toit et désignés sur le Certificat d'Adhésion, ou moins de vingt-six (26) ans si étudiants et fiscalement à charge.

En cas de décès survenu en métropole ou dans un pays de la C.E.E. neuf (9) mois civils entiers après le début de l'adhésion (sauf accident), MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge le transport du corps vers le Département d'Outre Mer du lieu d'inhumation :

Guadeloupe, Martinique, Guyane ou la Réunion.

Les frais annexes nécessaires au transport du corps sont également pris en charge dont le coût d'un cercueil d'un modèle simple.

En outre, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pourra à la demande de la famille procéder aux démarches administratives en vue d'obtenir le permis d'inhumer, l'achat de la sépulture et la conseiller dans ses choix. Dans tous les cas, les frais engagés seront à la charge du demandeur, ainsi que les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation.

TRANSPORT DE DEUX MEMBRES DE LA FAMILLE VERS LE LIEU D'INHUMATION

Dans le cas du rapatriement du corps de l'une des personnes désignée comme bénéficiaire sur le Certificat d'Adhésion :

Organisation, prise en charge et mise à disposition de la famille se trouvant sur place (bénéficiaire du titre de transport : conjoint ou concubin, ascendant, descendant, père, mère, enfant, petit enfant, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur officiellement reconnus, à défaut, par substitution, les tuteurs ou tutrices légalement désignés par l'autorité judiciaire, beau-frère, belle-sœur, beau-père, belle-mère, gendre ou belle-fille, oncle ou tante au premier degré), de Deux (2) Billets d'avion aller/retour classe touriste vers le Département d'Outre Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane ou la Réunion) du lieu des obsèques.

Le retour aura lieu quinze (15) jours au plus tard après l'inhumation.

INHUMATION SANS RAPATRIEMENT DE CORPS

En cas de Décès d'un Bénéficiaire en France ou C.E.E. survenu neuf (9) mois civils entiers après le début de l'adhésion et si l'inhumation a lieu en France sans rapatriement du corps dans le département(*) d'origine : l'Assisteur prend en charge Deux Billets d'avion classe touriste aller/retour sur la Métropole pour le transport de deux membres de la Famille résidant habituellement aux Antilles-Guyane françaises ou à la Réunion afin de se rendre sur le lieu

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

2, rue Fragonard
75017 PARIS

Entreprise régie par le Code des assurances

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

d'inhumation. Le retour aura lieu au plus tard quinze (15) jours après les obsèques (bénéficiaire du titre de transport : conjoint ou concubin, ascendant, descendant, père, mère, enfant, petit-enfant, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur officiellement reconnus, à défaut, par substitution, les tuteurs ou tutrices légalement désignés par l'autorité judiciaire, beau-frère, belle-sœur, beau-père, belle-mère, gendre ou belle-fille, oncle ou tante au premier degré).

En cas de Décès d'un Bénéficiaire survenu au cours d'un voyage de moins de soixante (60) jours dans son département(*) d'origine, si l'inhumation a lieu sur ce même département(*) : l'Assisteur prend en charge Deux Billets d'avion classe touriste aller/retour pour deux membres de la Famille résidant en France métropolitaine afin de se rendre sur le lieu d'inhumation. Le retour aura lieu au plus tard quinze (15) jours après les obsèques (bénéficiaire du titre de transport : conjoint ou concubin, ascendant, descendant, père, mère, enfant, petit-enfant, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur officiellement reconnus, à défaut, par substitution, les tuteurs ou tutrices légalement désignés par l'autorité judiciaire, beau-frère, belle-sœur, beau-père, belle-mère, gendre ou belle-fille, oncle ou tante au premier degré).

(*)Guadeloupe, Martinique, Guyane ou la Réunion

HOSPITALISATION EN METROPOLE D'UNE DURÉE SUPERIEURE A QUATORZE (14) JOURS DE VOUS-MÊME OU DE VOTRE FAMILLE

Personnes Garanties : vous-même, votre conjoint ou concubin, vos enfants célibataires âgés de moins de vingt et un (21) ans ou moins de vingt-six (26) ans si étudiants, vivant sous votre toit désignés sur le Certificat d'Adhésion. Réservation, prise en charge et mise à disposition pour l'un des membres de votre famille résidant en Guadeloupe, Martinique, Guyane ou à la Réunion (bénéficiaire du titre de transport : conjoint ou concubin, ascendant, descendant, père, mère, enfant, petit-enfant, frère, sœur, demi-frère, demi-sœur officiellement reconnus, à défaut, par substitution, les tuteurs ou tutrices légalement désignés par l'autorité judiciaire, beau-frère, belle-sœur, beau-père, belle-mère, gendre ou belle-fille, oncle ou tante au premier degré) d'un billet d'avion aller/retour classe touriste pour se rendre au chevet du bénéficiaire hospitalisé, pour autant que l'Hospitalisation survienne au plus tôt trois (3) mois civils entiers après le début de l'adhésion.

DÈCÈS AUX ANTILLES-GUYANE FRANÇAISES OU L'ÎLE DE LA RÉUNION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE Y RÉSIDENT

Personnes Garanties : vous-même, votre conjoint ou concubin, vos enfants célibataires âgés de moins de vingt et un (21) ans ou moins de vingt-six (26) ans si étudiants, vivant sous votre toit désignés sur le Certificat d'Adhésion.

En cas de décès d'un membre de votre famille (père, mère, frère, sœur, enfant) résidant en Guadeloupe, Martinique, Guyane, à la Réunion ou lors d'un séjour ponctuel de moins de soixante (60) jours en France métropolitaine, pour autant que le décès survienne au plus tôt trois (3) mois civils entiers après le début de l'adhésion, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE réserve, prend en charge et met à votre disposition un billet d'avion aller/retour classe touriste pour vous rendre aux obsèques, le retour aura lieu quinze (15) jours au plus tard après l'inhumation.

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 ;
- à partir de soixante-cinq (65) ans avec un tarif solo et couple.

ÉVOLUTION DES COTISATIONS

- La cotisation peut évoluer au 1^{er} 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 recommandé 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^{ème}) 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 concurremment 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'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

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

La prescription est interrompue 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 l'assurance 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 DOM suivants : Guadeloupe / Martinique / Guyane / Réunion et Union Européenne.

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 Comeilhan CS 80618 - 34535 Béziers Cedex ;
- par Mail : 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
<http://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.

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 près 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 .

31 agences proches de vous !



ADEP Guadeloupe
Siège social
11 Immeuble WEST SIDE
Rue Ferdinand Forest Prolongée - ZI Jarry
97122 BAIE 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
51 Ter rue Pasteur
97400 SAINT DENIS
0262 34 64 40



ADEP Mayotte
17 Place Mariage
97600 MAMOUDZOU
0269 60 24 88



ADEP Paris
70 rue du Rocher
75008 PARIS
0143 70 22 77

■ SANTÉ ■ OBSÈQUES ■ PRÉVOYANCE

PARTICULIERS & ENTREPRISES