



## CONDITIONS GÉNÉRALES N° 13AFA01

**Le contrat Assurance Familiale Accident** est un contrat d'assurance régi par le Code des assurances relevant de la branche 1 (accident) des opérations d'assurance. Il est assuré par AUXIA, une entreprise du groupe Malakoff Médéric, régie par le Code des assurances - Siège social : 21 rue Laffitte 75009 Paris - S.A. au capital de 74 545 776 € - 422 088 476 RCS Paris. L'organisme chargé du contrôle de l'assureur est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) située au 61 rue Taitbout 75436 PARIS cedex 9.

Les relations contractuelles entre vous et l'assureur sont régies par le droit français et la langue française sera utilisée pendant toute la durée du contrat.

### CONDITIONS GÉNÉRALES VALANT NOTE D'INFORMATION

#### Quel est l'objet du contrat ?

L'assureur garantit le versement du capital indiqué aux Conditions particulières, en cas de Décès accidentel de l'assuré ou de sa Perte totale et irréversible d'autonomie consécutive à un accident et survenant pendant la période de validité de la garantie.

#### Qui peut souscrire le contrat ?

Sauf interdiction légale, toute personne physique, âgée de 18 à 70 ans (inclus) à la souscription et résidant en France métropolitaine peut souscrire le contrat.

#### Qui sont les assurés ?

Le souscripteur et, selon l'option retenue à la souscription, son conjoint âgé de 18 à 70 ans (inclus) à la souscription.

Le concubin ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité (PACS) est assimilé au conjoint. En cas de divorce, de rupture de PACS ou de séparation, il appartient au souscripteur de modifier ou résilier son contrat. À défaut, l'ex-conjoint reste assuré au contrat.

La garantie gratuite de 3 000 € offerte pendant 6 mois est réservée au seul souscripteur.

Une même personne ne peut être assurée simultanément à plus d'un contrat Assurance Familiale Accident.

#### Dans quel cas le capital est-il garanti ?

Âge de l'assuré au moment du sinistre	Type d'événement garanti
Jusqu'au dernier jour du mois du 65 <sup>e</sup> anniversaire de l'assuré	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perte totale et irréversible d'autonomie consécutive à un accident</li> <li>▪ Décès accidentel</li> </ul>
Jusqu'au 1 <sup>er</sup> du mois qui suit le 76 <sup>e</sup> anniversaire de l'assuré	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Décès accidentel</li> </ul>

- **le Décès accidentel** : décès directement causé par un accident moins de 12 mois après celui-ci ;
- **la Perte totale et irréversible d'autonomie** : incapacité permanente et totale, directement **consécutive à un accident** moins de 12 mois après celui-ci, empêchant l'assuré, d'une façon définitive, de se livrer à la moindre activité pouvant lui procurer gain ou profit et nécessitant de recourir de manière permanente et définitive à l'assistance d'une tierce personne pour accomplir les actes ordinaires de la vie (marcher, manger, s'habiller, faire sa toilette). La Perte totale et irréversible d'autonomie est constatée par la Caisse primaire d'assurance maladie (pour l'octroi de la pension d'invalidité de 3<sup>e</sup> catégorie) ou à défaut par le Médecin conseil de l'assureur.

*L'accident correspond à toute atteinte corporelle non intentionnelle sur la personne de l'assuré résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, à l'exclusion de toute maladie, même si elle se manifeste sous une apparence accidentelle et soudaine (exemple : rupture d'anévrisme, crise cardiaque...).*

*Seuls les accidents survenant après la prise d'effet de la garantie et avant la cessation du contrat sont assurés.*

*La preuve de la relation directe de cause à effet entre l'accident et le décès ou la Perte totale et irréversible d'autonomie incombe au(x) bénéficiaire(s).*

## **ÉVÉNEMENTS EXCLUS DE LA GARANTIE :**

- **le suicide de l'assuré, quelle que soit sa date de survenance ;**
- **les accidents qui résultent du fait volontaire de l'assuré ou du bénéficiaire ;**
- **les effets directs ou indirects d'une modification de la structure du noyau atomique ;**
- **les conséquences d'accidents causés par des cataclysmes et dommages résultant de faits de guerre étrangère, de guerre civile et d'émeutes ;**
- **l'utilisation par l'assuré d'appareils de navigation aérienne, d'engins de guerre et armes à feu ;**
- **les accidents consécutifs à l'usage de stupéfiants ou de substances hallucinogènes non médicalement prescrites ou à un état d'éthylisme avec un taux d'alcoolémie égal ou supérieur au seuil en vigueur au jour du décès fixé par le Code de la route ;**
- **la participation de l'assuré à des rixes (sauf légitime défense) ;**
- **les accidents consécutifs à la pratique d'un sport professionnel, d'une activité militaire, au pilotage d'engins de navigation aérienne ou d'engins de course terrestre ou nautique.**

## **Quel est le capital garanti ?**

Le souscripteur est couvert gratuitement pour un montant de 3 000 € pendant 6 mois à compter de la date d'effet.

En complément de cette garantie, il peut souscrire pour lui et, le cas échéant, son conjoint, un capital de 15 000 €, 30 000 € ou 60 000 €.

Le montant des capitaux garantis est rappelé dans les Conditions particulières adressées au souscripteur.

## **Comment obtenir le versement du capital en cas de sinistre ?**

**En cas de décès** et sauf désignation d'un bénéficiaire différent par le souscripteur, le bénéficiaire du capital garanti est le conjoint (ou concubin ou partenaire « pacsé ») de l'assuré

décédé, à défaut ses enfants nés ou à naître, vivants ou représentés par parts égales entre eux, à défaut ses héritiers.

Au moment du sinistre, le bénéficiaire informe les services de l'assureur. Le versement du capital garanti est réalisé dans les dix jours ouvrés suivant la réception des pièces nécessaires à l'instruction du dossier :

- un extrait d'acte de décès ;
- un justificatif de l'identité du bénéficiaire et le cas échéant un certificat d'hérédité ;
- les pièces justifiant la nature accidentelle du décès (PV de gendarmerie, certificat médical, coupure de presse... ) ;
- tout élément permettant de justifier que le décès est la conséquence directe d'un accident survenu pendant la période d'effet des garanties.

## **En cas de Perte totale et irréversible d'autonomie,** le bénéficiaire est l'assuré invalide.

Au moment du sinistre, les proches de l'assuré informent les services de l'assureur. Le versement du capital garanti est réalisé dans les dix jours ouvrés suivant la réception des pièces nécessaires à l'instruction du dossier et notamment :

- les pièces justifiant la nature accidentelle et la date de la Perte totale et irréversible d'autonomie ainsi que la date de l'accident (PV de gendarmerie, certificat médical, coupure de presse... ) ;
- un certificat médical attestant que l'assuré se trouve en état de Perte totale et irréversible d'autonomie ou une attestation de la reconnaissance de l'invalidité de 3<sup>e</sup> catégorie par la Caisse primaire d'assurance maladie ;
- tout élément permettant de justifier que la Perte totale et irréversible d'autonomie est la conséquence directe d'un accident survenu pendant la période d'effet des garanties.

L'assureur se réserve le droit de faire examiner, par un médecin mandaté par lui et à ses frais, l'assuré qui demande à bénéficier de la garantie.

**Les pièces à caractère médical sont transmises à AUXIA - médecin conseil - TSA 10001 - 78075 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX - sous pli scellé et marqué « confidentiel médical ».**

## Quand les garanties démarrent-elles ?

La garantie prend effet au jour de la réception par les services désignés par l'assureur de la demande de souscription signée et accompagnée, le cas échéant, des pièces nécessaires (mandat de prélèvement SEPA, RIB). La date d'effet de la garantie figure aux Conditions particulières.

Lorsque le souscripteur a opté pour une garantie supplémentaire, la prise d'effet de ladite garantie supplémentaire reste subordonnée au paiement de la première cotisation d'assurance appelée par l'assureur.

## Quand les garanties cessent-elles ?

Au décès du souscripteur ou au plus tard jusqu'au 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit le 76<sup>e</sup> anniversaire du souscripteur (ou du plus âgé des assurés).

Au-delà de la première année du contrat ou du terme de la garantie gratuite, le souscripteur ou l'assureur peuvent mettre fin au contrat à tout moment en adressant à l'autre partie une demande de résiliation sous pli recommandé avec accusé de réception. La résiliation notifiée à l'une des parties avant le 20 d'un mois donné prend effet à la fin du même mois ; dans les autres cas elle prend effet à la fin du mois suivant.

La survenance du sinistre met fin au contrat. Lorsque le contrat comporte deux assurés, la survenance du premier sinistre (Décès ou Perte totale et irréversible d'autonomie de l'un des assurés) met fin au contrat.

Lorsque les deux assurés sont victimes d'un même accident et qu'aucun ordre de survenance des décès ou de la Perte totale et irréversible d'autonomie consécutifs à l'accident ne peut être établi, l'assureur verse exceptionnellement les capitaux garantis pour chacun des assurés.

Dans tous les cas, la cessation du contrat entraîne la fin des garanties et, comme le contrat ne comporte aucune valeur de rachat remboursable à terme, aucune cotisation n'est restituée au souscripteur.

## Comment payer une cotisation d'assurance ?

Le souscripteur bénéficie d'une garantie gratuite pendant 6 mois pour un montant de 3 000 €.

S'il a opté pour une garantie complémentaire, le souscripteur paye au début de chaque mois une cotisation dont le montant est déterminé en fonction du capital garanti et du nombre

d'assurés. À défaut de paiement d'une cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, l'assureur adresse au souscripteur une lettre recommandée l'informant qu'à l'expiration d'un délai de 30 jours, le défaut de paiement de la cotisation entraîne la suspension de la garantie correspondante puis 10 jours plus tard la résiliation du contrat (article L 113-3 du Code des assurances).

Le règlement en espèces des cotisations est interdit.

## Comment souscrire en ligne ?

Association de Moyens Assurance, votre intermédiaire en assurances, vous propose de souscrire, sans aucun coût supplémentaire, votre contrat à distance sur la boutique en ligne du site malakoffmederic.com.

Vous conservez à votre charge les frais de télécommunication liés à l'accès à Internet nécessaire à la connexion.

Dans le cadre de la souscription en ligne, des moyens de sécurité sont mis en place pour garantir la confidentialité de vos données (cryptage, conditions d'accès sécurisées). Pour vérifier que ces moyens sont opérationnels, la mention « https » apparaît dans la barre d'adresse de votre navigateur ainsi qu'un cadenas en icône.

Pour pouvoir être effectuée en ligne, la souscription doit répondre en particulier aux conditions suivantes :

- le souscripteur est l'unique assuré du contrat ;
- le souscripteur est domicilié en France métropolitaine ;
- il peut justifier de son identité en indiquant les références d'un document officiel d'identité (carte nationale d'identité ou passeport) ;
- il est titulaire du compte bancaire sur lequel il demande que soient effectués les prélèvements automatiques ;
- la date d'effet est fixée au jour de la signature du bulletin de souscription.

Pour toute autre demande ou pour toute interrogation pendant la phase de souscription en ligne, vous pouvez demander à être mis en relation avec votre intermédiaire en assurances soit en envoyant un e-mail, soit en appelant le **0800 00 27 27** (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 20 h 30 – le samedi de 9 h à 17 h - service et appel gratuits).

Après avoir établi un devis en ligne vous permettant de déterminer et visualiser le niveau de vos garanties, de vos cotisations d'assurance, vous serez invité(e) à passer à la phase de souscription en ligne en respectant les étapes séquentielles suivantes :

- vérifier les caractéristiques et le détail de votre demande de souscription établis sur la base du devis ;
- renseigner les informations personnelles et les coordonnées bancaires pour le prélèvement automatique des cotisations ;
- prendre connaissance et accepter les conditions générales du contrat sous un format standard (PDF). Il vous appartiendra de conserver le support PDF ou d'imprimer les conditions générales si vous souhaitez en conserver une copie.

En cas de perte du support, vous pourrez demander à [info@auxia.com](mailto:info@auxia.com) la réédition des conditions générales qui vous seront transmises par mail ou, sur demande expresse, par voie postale. L'assureur s'engage à ne pas modifier le contenu des conditions générales mais se réserve la possibilité de modifier à tout moment le format du support utilisé pour tenir compte des évolutions technologiques.

À tout moment, vous pouvez revenir au formulaire précédent pour vérifier les informations saisies et effectuer les corrections éventuelles.

- signer votre demande de souscription en ligne.

À l'issue de cette phase, votre demande de souscription sera signée électroniquement.

La signature électronique est assurée par Keynectis, premier opérateur en France et référencé PSCÉ QUALIFIÉ (Prestateur de Service de Certification Électronique Qualifié). Le processus de signature est entièrement sécurisé et garantit l'intégrité des informations communiquées.

La signature électronique emporte acceptation de l'ensemble des caractéristiques de la demande de souscription et autorise l'assureur à prélever les cotisations d'assurance directement sur votre compte bancaire.

Le consentement définitif de l'assureur est confirmé par l'envoi par ce dernier des Conditions particulières à votre adresse. Les Conditions particulières rappellent la date d'effet demandée par le souscripteur.

## Traitement des demandes et réclamations client

### 1 – Votre service client

AUXIA a mis en place un service client facilement accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 12h30 (hors jours fériés) :

- par téléphone : un n° de téléphone est indiqué sur nos courriers.
- par courrier à : AUXIA – Direction du Service Client - TSA 10001 – 78075 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX
- par mail à l'adresse : [info@auxia.com](mailto:info@auxia.com)

Pour plus de rapidité dans le traitement de votre demande, n'oubliez pas de nous communiquer :

- vos nom, prénom, votre adresse, les références de votre contrat, l'objet de votre démarche ;
- un numéro de téléphone pour vous joindre le cas échéant.

Notre service client examine avec vous l'origine du problème et s'efforce de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Lorsque la demande le nécessite, nous vous informons régulièrement de l'avancement du dossier.

### 2 – Votre service réclamation

Si la réponse apportée par notre service client ne vous satisfait pas entièrement, nous vous invitons à adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

#### AUXIA

Service réclamation

TSA 10001 – 78075 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX

Notre service réclamation prend en charge votre demande dans un délai de 4 jours ouvrés suivant réception de votre courrier et vous informe régulièrement de l'avancement du dossier lorsque la complexité de la situation le nécessite.

### 3 – Votre dispositif de médiation

Si l'examen du dossier par le service réclamation n'aboutit pas à une conciliation et que vous restez en désaccord avec la réponse apportée par nos services, il vous est alors possible de saisir le Médiateur désigné par la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA). Le Médiateur est une autorité indépendante et extérieure à la société d'assurance, qui examine et donne un avis sur le règlement des litiges liés au contrat d'assurance. En application de l'article 2238 du code civil, le recours à la médiation suspend le délai

de prescription des actions. La suspension a pour effet d'arrêter temporairement le cours de la prescription, mais n'efface pas le délai ayant déjà couru.

Le délai ne recommence à courir, pour une durée minimale de 6 mois, qu'à l'issue de la procédure de médiation. Les modalités de saisine du Médiateur vous sont communiquées sur simple demande ou peuvent être consultées librement sur Internet à l'adresse suivante [www.auxia.com](http://www.auxia.com).

## Informations complémentaires

### Prescription

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance 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, 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 (article L. 114-1 du Code des assurances). 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).

### Le droit de renonciation

Le souscripteur peut renoncer à son contrat dans un délai de trente jours calendaires révolus suivant la date d'effet de son contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à AUXIA - Service Clientèle - TSA 10001 – 78075 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX, rédigée selon le modèle suivant :

**“Je soussigné(e) (nom, prénom) déclare renoncer à mon contrat Assurance Familiale Accident n°..... et demande, le cas échéant, le remboursement des cotisations encaissées par AUXIA”**

La renonciation entraîne l'annulation rétroactive des garanties, y compris de la garantie gratuite, et le remboursement, sous 30 jours suivant réception de la lettre de renonciation, des cotisations éventuellement encaissées.

### La loi Informatique et Libertés

Conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et, le cas échéant, de suppression de toute information vous concernant figurant dans nos fichiers, en vous adressant à : [sgil@malakoffmederic.com](mailto:sgil@malakoffmederic.com) ou à Malakoff Médéric - Pôle Informatique et Libertés - 21 rue Laffitte 75317 Paris cedex 9.

Sauf opposition écrite de votre part, ces informations peuvent être communiquées aux organismes de retraite ou d'assurance du groupe Malakoff Médéric ainsi qu'à leurs filiales et partenaires aux fins de vous informer de leur offre de produits et services.

