

Quand les problèmes  
de santé désorganisent  
votre vie quotidienne...

Pour de plus amples renseignements,  
votre interlocuteur Allianz est à votre disposition.



Allianz Vie  
Société anonyme au capital de 643.054.425 euros.  
340 234 962 R.C.S. Paris.  
Entreprise régie par le Code des assurances.  
Siège social : 87, rue de Richelieu – 75002 Paris.

[www.allianz.fr](http://www.allianz.fr)

COM13271 – V07/09 – A – Imp08/09 – Document non contractuel – Création graphique Allianz – Playing Doctor – Photo libre de droits – iStockphoto.com.

Assistance  
Téléphonique

7j/7  
24h/24

Allianz Assistance Santé

Aides à domicile, garde d'enfants...  
Des services réservés aux salariés du Groupe Allianz.  
Les prestations Assistance sont servies par Mondial  
Assistance France.



**Accident, maladie, immobilisation, des situations qui peuvent rapidement déstabiliser votre organisation quotidienne.**



## **Service d'information ou demande d'assistance**

**1. Sur simple appel téléphonique 7j/7, 24h/24 Allo Infos Santé** vous permet d'obtenir des précisions sur tous nos services santé.

**2. Pour toute demande d'assistance nécessitant une intervention, contacter Mondial Assistance France** sans délai au **09 69 32 35 36 en France**

**De l'étranger, composez le 00 33 1 40 25 58 63**

Pour permettre votre identification, fournir le **numéro de convention n° 920852 et votre matricule.**



**Allianz Assistance Santé vous aide à résoudre au quotidien les difficultés rencontrées lors de problèmes de santé**

**Vous êtes salarié du Groupe Allianz et vous êtes affilié au Contrat Surcomplémentaire Santé Obligatoire n° 7500.**

**Durant la validité de ce contrat, vous êtes bénéficiaire \* des services détaillés dans ce dépliant, en France Métropolitaine, Corse et Monaco.**

\* ainsi que, sous réserve de leur affiliation au contrat, votre conjoint, votre concubin ou votre partenaire lié par un Pacte Civil de Solidarité, vos ascendants et descendants tels que définis à la notice

## **1. Allo Infos Santé**

### **Information Médicale**

Le service Allo Infos Santé est dispensé selon les niveaux de qualification requis :

1<sup>er</sup> niveau : du lundi au samedi de 7h00 à 21h00, des demandes d'information simples qui ne requièrent pas de compétences médicales particulières et qui donnent lieu à des réponses standardisées. Ces demandes sont traitées par les chargés d'assistance.

2<sup>e</sup> niveau : du lundi au samedi de 8h30 à 20h00, des demandes d'information d'ordre médical qui ne peuvent être traitées que par des médecins généralistes ou spécialistes d'Allianz Assistance.

En dehors des heures d'ouverture des services de 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> niveau, Allianz Assistance Santé prend le message et rappelle le bénéficiaire dès la réouverture du service.

### a) Des informations médicales liées à un voyage telles que :

- où se procurer tout document nécessaire lors de la procédure de règlement des frais médicaux à l'étranger,
- vaccins obligatoires et conseillés selon la destination,
- coordonnées des hôpitaux et praticiens locaux à l'étranger,
- précautions d'hygiène nécessaires,
- informations sur les équivalences des médicaments à l'étranger,
- renseignements sur la situation épidémique locale,
- etc.

### b) Des informations sur la maternité et les jeunes enfants telles que :

- les vaccinations, le carnet de santé,
- la grossesse, l'accouchement, la garde du bébé,
- l'alimentation du nourrisson,
- l'hygiène du bébé,
- les maladies du bébé, de l'enfant,
- les produits dangereux,
- les situations particulières (difficultés d'endormissement, handicapés, surdoués, ...),
- etc.

### c) Des compréhensions techniques et pharmacologiques.

- les médicaments,
- information et explication de termes techniques.

### d) D'autres informations :

- les soins esthétiques,
- adresses et noms des établissements médicaux spécialisés, des centres de cure,
- les numéros de téléphone des urgences (centre antipoison, etc...),
- adresses et numéros de téléphone des associations à caractère médical (SOS pédiatrie, SOS Sida),
- l'alimentation (régimes, calories),
- la dépendance (prestations ...),
- les obsèques (le décès, la préparation des obsèques, les droits du conjoint et des enfants...),
- les démarches administratives ...

## 2. Services au domicile

### Portage de médicaments

En cas d'accident ou de maladie survenu au domicile et si à la suite de la délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat urgent de médicaments indispensables, le bénéficiaire ne peut pas se déplacer, Allianz Assistance organise l'achat et le portage à son domicile des médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie.

Allianz Assistance fait l'avance du coût de ces médicaments que le bénéficiaire remboursera lors de leur livraison. Le service de livraison est également à sa charge.

### Transmission de messages

Allianz Assistance transmet les messages destinés au bénéficiaire lorsque celui-ci ne peut être joint directement (par exemple en cas d'hospitalisation).

De même, Allianz Assistance peut lui communiquer, sur appel d'un membre de sa famille, un message laissé à son attention.

## 3. Services en cas d'hospitalisation

### Services en cas d'hospitalisation lors de la survenance d'un accident corporel ou d'une maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique)

#### Assistance aux enfants

Allianz Assistance organise et prend en charge :

- soit le transfert aller/retour des enfants à charge de moins de 16 ans, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe touriste ou taxi, pour rejoindre la gare ou l'aéroport le plus proche du lieu où se trouve le bénéficiaire, chez un parent ou une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Corse ou Principauté de Monaco, avec accompagnement si nécessaire,
- soit le transport, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe touriste, d'une personne désignée par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Corse ou Monaco, afin qu'elle vienne au domicile du bénéficiaire pour effectuer la garde des enfants,
- soit un garde d'enfant si aucun proche ne peut se rendre disponible, pour conduire l'enfant à la crèche ou à l'école et retourner le chercher, 2 fois par jour, à concurrence de 3 jours.

## Garde des enfants

Si aucune des solutions proposées ci-avant ne convient, Allianz Assistance recherche et envoie au domicile du bénéficiaire un garde d'enfant auprès de ses enfants de moins de 16 ans, à concurrence de 30 heures réparties sur 20 jours.

## Prise en charge des ascendants à charge

Est considéré comme ascendant à charge, tout ascendant vivant sous le même toit que le bénéficiaire et fiscalement à sa charge.

Allianz Assistance organise et assume les coûts dès le 1<sup>er</sup> jour :

- du déplacement aller/retour en France Métropolitaine, Corse ou Monaco d'un proche désigné par le bénéficiaire, susceptible de s'occuper des ascendants au domicile (billet de train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne classe économique),
- de leur déplacement aller/retour en France Métropolitaine, Corse ou Monaco au domicile d'un proche désigné par le bénéficiaire, en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne classe économique,
- de leur garde à domicile dans la limite de 30 heures, réparties sur 20 jours à compter de la date d'hospitalisation.

## Services en cas d'hospitalisation de plus de 2 jours (y compris pour entrée et sortie)

### Présence au chevet d'un membre de la famille

Allianz Assistance organise et prend en charge :

- les frais de transport (billet aller/retour de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe touriste) d'une personne désignée par le bénéficiaire, et résidant en France Métropolitaine, afin qu'elle vienne à son chevet,
- le séjour à l'hôtel de la personne désignée ci-avant, à concurrence de 2 nuits, petits déjeuners compris, avec un maximum de 92 euros TTC.

## Aide-ménagère à domicile

À la suite immédiate d'une hospitalisation de plus de 2 jours, si le bénéficiaire ne peut effectuer lui-même les tâches ménagères habituelles Allianz Assistance recherche et missionne, dans la limite des disponibilités locales, une aide ménagère, pendant 2 heures maximum par jour d'immobilisation et ce pour une durée indéterminée selon la situation, qui peut aller jusqu'à 30 heures réparties sur 20 jours.

## Garde ou transfert des animaux de compagnie (chiens, chats)

Allianz Assistance organise et prend en charge :

- le transfert des animaux de compagnie (2 au maximum) chez la personne désignée par le bénéficiaire, en France Métropolitaine, Corse ou Monaco, dans un rayon de 200 kms de son domicile,
- ou si ce transfert ne peut être effectué : la garde, pendant 1 mois au maximum, à l'extérieur des animaux de compagnie.

Cette prestation ne peut être effectuée qu'à la condition où les animaux de compagnie aient reçu les vaccinations obligatoires.

## 4. Services en cas de séjour en maternité supérieur à 8 jours

Si nécessaire, dès le 9<sup>e</sup> jour, les deux services :

- assistance aux enfants,
- aide ménagère à domicile,

décrits ci-avant, peuvent être assurés par Allianz Assistance.



## 5. Services en cas d'immobilisation de plus de 5 jours

Si lors d'un accident corporel ou d'une maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique), une immobilisation à domicile est prescrite au bénéficiaire pour une durée de plus de 5 jours, les services :

- assistance aux enfants,
  - prise en charge des ascendants à charge,
  - présence au chevet d'un membre de la famille,
  - aide ménagère au domicile,
  - garde ou transfert des animaux de compagnie (chiens, chats),
- décrits ci-avant, peuvent être assurés, si nécessaire, dès le 1<sup>er</sup> jour, par Allianz Assistance.

## 6. Services supplémentaires aux enfants assurés

### Assistance en cas de maladie ou d'accident des enfants de moins de 16 ans

En cas d'immobilisation de l'enfant supérieure à 2 jours, Allianz Assistance organise et prend en charge :

- soit le transport, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe touriste, d'une personne désignée par le bénéficiaire, et résidant en France métropolitaine, afin qu'elle vienne à son domicile pour effectuer la garde des enfants,
- soit la recherche et l'envoi au domicile du bénéficiaire, d'une garde d'enfant auprès de ses enfants de moins de 16 ans, à concurrence de 30 heures réparties sur 20 jours.

### L'école continue

**En cas d'immobilisation de l'enfant supérieure à 14 jours, Allianz Assistance organise et prend en charge son soutien pédagogique, jusqu'à la reprise des cours.**

Ce service permet à chacun des enfants bénéficiaires scolarisés, du cours préparatoire à la classe de terminale, de recevoir une aide pédagogique en cas de maladie ou d'accident l'immobilisant à son domicile ou en milieu hospitalier \* et entraînant une absence supérieure à 15 jours consécutifs de cours.

\* sous réserve de l'accord de l'établissement hospitalier, du médecin et du personnel soignant.

### 1 – Contenu et durée de la garantie

Une aide pédagogique dans les matières principales est fournie à compter du 2<sup>e</sup> jour d'absence scolaire de l'enfant sans qu'il y ait eu reprise des cours.

Les cours sont pris en charge à concurrence de 3 heures par jour ouvrable hors vacances scolaires.

La garantie est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire, selon les zones définies par le Ministère de l'Éducation Nationale, et ne joue pas durant les vacances scolaires, les samedis, dimanches et jours fériés.

### 2 – Les conditions médicales nécessaires à la mise en œuvre de la garantie

Le bénéficiaire devra justifier sa demande en présentant un certificat médical indiquant la nature de la maladie ou de l'accident et que de ce fait, l'enfant ne peut se rendre dans son établissement scolaire. La durée présumée de l'immobilisation sera également indiquée.

Ce certificat médical sera adressé au médecin d'Allianz Assistance qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit certificat.

### 3 – Le délai de mise en place

Dès réception de la demande du bénéficiaire, Allianz Assistance mettra tout en œuvre afin qu'un répétiteur scolaire soit au domicile de l'enfant le plus rapidement possible, un délai maximum de 2 jours pouvant être demandé pour le rechercher.

Ce délai s'entend hors samedis, dimanches et jours fériés.

### 4 – Le déroulement de la garantie l'École continue

Un répétiteur scolaire est envoyé au domicile de l'enfant.

Les matières suivantes sont dispensées : Langues étrangères (langues de la CEE), Français, Physique/Chimie, Technologie, Mathématiques, Histoire, Géographie, Biologie.

Le ou les répétiteurs peuvent, si nécessaire et avec l'accord du bénéficiaire, prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant, afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs habituels, l'étendue du programme à étudier.

Si des cours sont demandés au-delà des 3 heures par jour, prévues ci-avant, ils seront à la charge du bénéficiaire.

La garantie est acquise autant de fois qu'il est nécessaire au cours de l'année scolaire 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.

### Exclusions

- les maladies chroniques et l'invalidité permanente,
- les maladies, accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat Surcomplémentaire Santé Obligatoire n° 7500.

## 7. Services en cas de décès

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, les services :

- assistance aux enfants,
- prise en charge des ascendants à charge,
- aide ménagère au domicile,
- garde ou transfert des animaux de compagnie (chiens, chats).
- transmission de messages,

décrits ci-avant, peuvent être assurés, si nécessaire, par Allianz Assistance.

## 8. Aide aux démarches quotidiennes

### Recherche d'un médecin (en France métropolitaine y compris Corse et Monaco)

En l'absence du médecin traitant, Allianz Assistance aide à la recherche d'un médecin à l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone utiles (médecin de garde ou service d'urgence).

En aucun cas Allianz Assistance ne sera responsable si aucun médecin n'est disponible. De même la non-disponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre d'Allianz Assistance.

### Recherche d'une ambulance

Allianz Assistance peut organiser sur prescription médicale, le transport du bénéficiaire par ambulance entre son domicile et l'établissement de soins choisi, proche du domicile et médicalement adapté. Les frais de transport demeurent à la charge du bénéficiaire (ils seront remboursés par la Sécurité sociale, le RPP et la Surcomplémentaire Santé Obligatoire).

Les garanties énoncées ci-avant 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 au missionnement, tout justificatif de nature à établir la matérialité de l'événement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical descriptif adressé au Médecin-Conseil de Mondial Assistance France, bulletin d'hospitalisation...).