

## Conditions générales valant notice d'information

### ⊗ Nature du contrat (article 1)

Néobsia est un contrat collectif à adhésion facultative d'assurance vie régi par le Code des assurances. Les droits et obligations de l'adhérent peuvent être modifiés par des avenants au contrat conclus entre les associations AMPPS et AVME et Mutex. L'adhérent est préalablement informé de ces modifications.

Ce contrat est composé :

- des Conditions générales qui définissent la nature et l'étendue des garanties ainsi que les obligations des parties contractantes. Il s'agit également de la proposition d'assurance valant note d'information.
- des Conditions particulières qui adaptent le contrat à la situation personnelle de l'adhérent.

### ⊗ Garanties (article 6)

Néobsia prévoit, en cas de décès de l'assuré, le versement au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) d'un capital dont le montant est fonction du capital choisi à l'adhésion. Cette garantie en capital n'est pas égale aux sommes versées par l'adhérent.

Le contrat offre également des prestations d'assistance (Cf. annexe 1).

### ⊗ Participation aux bénéfices (article 14)

Néobsia prévoit une participation aux bénéfices techniques et financiers conforme au Code des assurances.

Les conditions de son affectation sont précisées à l'article 14.

### ⊗ Rachat (article 20)

Néobsia comporte une faculté de rachat. Les sommes correspondant à la valeur de rachat à la date de la demande de rachat sont versées par l'assureur dans un délai de 30 jours.

### ⊗ Frais (article 13.4)

- Frais sur versements : 13,55 % sur chaque cotisation périodique ou 5,30 % pour une cotisation unique, 0,30 % par an calculé sur le capital garanti, durant toute la période de paiement des cotisations.
- Frais en cours de vie du contrat : 0,40 % par an sur le capital garanti pendant toute la durée de vie de l'adhésion.
- Frais de sortie : néant.
- Frais sur fractionnement : néant.

Ces frais sont inclus dans le montant global de la cotisation due par l'adhérent.

### ⊗ Durée (article 5)

La durée de l'adhésion recommandée dépend notamment de la situation patrimoniale de l'adhérent, de son attitude vis-à-vis du risque, du régime fiscal en vigueur et des caractéristiques du contrat choisi. L'adhérent est invité à demander conseil auprès de son assureur.

### ⊗ Bénéficiaires (article 11)

L'assuré peut désigner le ou les bénéficiaires en cas de décès dans le bulletin d'adhésion, et ultérieurement par avenant au contrat.

La désignation du bénéficiaire peut être effectuée notamment par acte sous seing privé ou par acte authentique.

**Cet encadré a pour objet d'attirer l'attention de l'adhérent sur certaines dispositions essentielles de la notice d'information. Il est important que l'adhérent lise intégralement la notice et pose toutes les questions qu'il estime nécessaires avant de signer le bulletin d'adhésion.**

## Conditions générales valant note d'information

### Sommaire

|   |   |  |    |
|---|---|--|----|
| <b>I. DÉFINITIONS</b>   | 4 | <b>VIII. DISPOSITIONS DIVERSES</b>   | 9  |
| <b>II. OBJET ET CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT</b>   | 4 | 🕒 Article 22 - Protection des données à caractère personnel  | 9  |
| 🕒 Article 1 - Nature du contrat   | 4 | 🕒 Article 23 - Prescription  | 10 |
| 🕒 Article 2 - Objet du contrat  | 4 | 🕒 Article 24 - Réclamations et médiation   | 10 |
| 🕒 Article 3 - Intervenants au contrat   | 4 | 24.1 Réclamations  | 10 |
| 🕒 Article 4 - Territorialité  | 4 | 24.2 Médiation   | 10 |
| 🕒 Article 5 - Prise d'effet et durée de votre adhésion  | 5 | <b>IX. DISPOSITIONS RELATIVES AU CONTRAT COLLECTIF</b>   | 11 |
| 5.1 Prise d'effet de votre adhésion au contrat d'assurance                                      | 5 | 🕒 Article 25 - Durée du contrat collectif  | 11 |
| 5.2 Durée de l'adhésion et des garanties  | 5 | 🕒 Article 26 - Modifications et résiliation du contrat collectif   | 11 |
| <b>III. GARANTIES DU CONTRAT</b>  | 5 | 26.1 Modifications du contrat collectif  | 11 |
| 🕒 Article 6 - Capital décès garanti   | 5 | 26.2 Résiliation du contrat collectif  | 11 |
| 🕒 Article 7 - Montant des garanties à l'adhésion  | 5 | <b>ANNEXE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES<br/>VALANT NOTICE D'ASSISTANCE RMA</b>  | 12 |
| 7.1 Solution en capital obsèques  | 5 | <b>I. CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT</b>  | 12 |
| 7.2 Solution en prestations obsèques  | 5 | 🕒 Article 1 - Personnes bénéficiaires  | 12 |
| 7.2.1 - Enregistrement des volontés essentielles  | 5 | 🕒 Article 2 - Prise d'effet et durée des garanties d'assistance  | 12 |
| 7.2.2 - Modification des volontés essentielles  | 5 | 🕒 Article 3 - Territorialité   | 12 |
| 7.2.3 - Révocation du mandat de volontés essentielles   | 5 | 🕒 Article 4 - Faits générateurs  | 12 |
| 🕒 Article 8 - Prise d'effet de la garantie obsèques   | 5 | 🕒 Article 5 - Modalités de mise en œuvre   | 12 |
| 🕒 Article 9 - Exclusions  | 5 | 🕒 Article 6 - Exécution des prestations  | 12 |
| <b>IV. MODALITÉS D'ADHÉSION</b>   | 5 | <b>II. INFORMATIONS ET SOUTIEN PAR TÉLÉPHONE<br/>DISPONIBLES A TOUT MOMENT</b>   | 13 |
| 🕒 Article 10 - Conditions d'adhésion  | 5 | 🕒 Article 7 - Enregistrement des volontés essentielles de<br>l'adhérent au contrat Néobsia   | 13 |
| 🕒 Article 11 - Désignation du (des) bénéficiaire(s)<br>en cas de décès                          | 6 | 🕒 Article 8 - Conseil devis obsèques pour la solution en capital<br>obsèques   | 13 |
| 🕒 Article 12 - Conditions particulières   | 6 | 🕒 Article 9 - Soutien psychologique par téléphone  | 13 |
| 🕒 Article 13 - Cotisations  | 6 | 🕒 Article 10 - Informations par téléphone  | 13 |
| 13.1 Détermination du montant des cotisations<br>à l'adhésion et modalités de paiement          | 6 | 10.1 Allô Info   | 13 |
| 13.2 En cours d'adhésion  | 6 | 10.2 Allô social   | 13 |
| 13.3 En cas de non-paiement de la cotisation  | 6 | 🕒 Article 11 - Bien être et prévention   | 14 |
| 13.4 Frais liés à votre adhésion  | 6 | <b>III. GARANTIES D'ASSISTANCE<br/>AU MOMENT DU DÉCÈS DE L'ADHÉRENT</b>  | 14 |
| <b>V. FONCTIONNEMENT DE VOTRE ADHÉSION</b>  | 7 | 🕒 Article 12 - Allô décès  | 14 |
| 🕒 Article 14 - Participation aux bénéfices  | 7 | 12.1 Conseil devis obsèques pour la solution<br>en capital obsèques  | 14 |
| 14.1 Participation aux bénéfices pour la solution<br>en capital obsèques                        | 7 | 12.2 Démarches, accès aux droits, suivi administratif et budget  | 14 |
| 14.2 Participation aux bénéfices pour la solution<br>en prestations obsèques                    | 7 | 12.3 Informations juridiques liées au décès  | 14 |
| 🕒 Article 15 - Évolutions de votre adhésion   | 7 | 12.4 Soutien psychologique par téléphone   | 14 |
| 15.1 Changement de solution   | 7 | 12.5 Adoption des animaux familiers  | 14 |
| 15.1.1 - Passage de la solution en capital obsèques vers la solution en<br>prestations obsèques | 7 | 🕒 Article 13 - Prestations d'assistance liées au décès<br>de l'adhérent survenant lors d'un déplacement à plus<br>de 50 kilomètres de son domicile | 14 |
| 15.1.2 - Passage de la solution en prestations obsèques<br>vers la solution en capital obsèques | 7 | 13.1 Rapatriement monde entier - Transfert du corps<br>en cas de décès   | 14 |
| 15.2 Modification du montant du capital décès garanti   | 7 | 13.2 Retour différé du corps   | 14 |
| 15.2.1 - Augmentation du capital décès garanti  | 7 | 13.3 Assistance des ayants droit en cas de décès   | 14 |
| 15.2.2 - Diminution du capital décès garanti  | 7 | 13.4 Retour des bénéficiaires et/ou de l'accompagnant<br>se trouvant sur place au moment du décès  | 15 |
| 🕒 Article 16 - Réduction de votre adhésion  | 7 | 13.5 Mise à disposition d'un taxi  | 15 |
| <b>VI. RÈGLEMENT DU CAPITAL DÉCÈS</b>   | 8 | 🕒 Article 14 - Prestations d'aide à la personne, du fait<br>du décès de l'adhérent, quel que soit le lieu du décès                                 | 15 |
| 🕒 Article 17 - Modalités de déclaration du décès  | 8 | 14.1 Garde des enfants mineurs (moins de 16 ans)   | 15 |
| 17.1 Solution en capital obsèques   | 8 | 14.2 Garde des ascendants dépendants à charge  | 15 |
| 17.2 Solution en prestations obsèques,  | 8 | 14.3 Aide à domicile   | 15 |
| 🕒 Article 18 - Paiement du capital décès garanti  | 8 | 14.4 Garde des animaux familiers   | 15 |
| <b>VII. DROITS DE L'ADHÉRENT</b>  | 8 | 14.5 Solutions d'adoption pour les animaux familiers   | 15 |
| 🕒 Article 19 - Faculté de renonciation  | 8 |  |    |
| 🕒 Article 20 - Rachat de votre adhésion   | 8 |  |    |
| 20.1 Rachat   | 8 |  |    |
| 20.2 Modalités en cas de rachat de votre adhésion   | 9 |  |    |
| 20.3 Paiement de la valeur de rachat  | 9 |  |    |
| 🕒 Article 21 - Information annuelle   | 9 |  |    |

|   |    |   |    |
|---|----|---|----|
| <b>IV. DISPOSITIONS JURIDIQUES</b>  | 15 |   |    |
| ⊗ Article 15 - Exclusions   | 15 | ⊗ Article 5 - Cessation du contrat de prestations<br>obsèques                           | 17 |
| ⊗ Article 16 - Non-exécution des prestations d'assistance   | 16 | ⊗ Article 6 - Déclenchement des prestations   | 18 |
| ⊗ Article 17 - Conséquences du refus d'assistance<br>de la part de l'adhérent ou de son ayant droit | 16 | ⊗ Article 7 - Conditions de prises en charge du coût<br>des prestations en cas de décès | 18 |
| ⊗ Article 18 - Subrogation  | 16 | ⊗ Article 8 - Situations dans lesquelles le Vœu Funéraire<br>n'intervient pas           | 18 |
| ⊗ Article 19 - Prescription   | 16 | 8.1 Impossibilité d'obtenir le versement du capital garanti<br>au titre du contrat      | 18 |
| ⊗ Article 20 - Attribution de juridiction   | 16 | 8.2 Impossibilité de réaliser les prestations   | 18 |
| ⊗ Article 21 - Informatique et libertés   | 16 | 8.3 Limites territoriales   | 18 |
| <br>  |    | <b>DESCRIPTIFS DES OPTIONS</b>  | 18 |
| <b>ANNEXE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT<br/>DE PRESTATIONS OBSÈQUES</b>                       | 17 | ⊗ Option ESSENTIELLE  | 18 |
| ⊗ Article 1 - Présentation du contrat   | 17 | ⊗ Option SÉRÉNITÉ   | 19 |
| ⊗ Article 2 - Les intervenants au contrat   | 17 | ⊗ Option EXIGENCE   | 19 |
| ⊗ Article 3 - Date d'effet du contrat   | 17 |   |    |
| ⊗ Article 4 - Modification du contrat   | 17 |   |    |
| 4.1 Modification des volontés essentielles  | 17 |   |    |
| 4.2 Modifications des prestations   | 17 |   |    |
| 4.3 Modification du mandataire  | 17 |   |    |
| 4.4 Désignation d'un opérateur funéraire  | 17 |   |    |
| 4.5 Prise d'effet des modifications   | 17 |   |    |

## I. DÉFINITIONS

### ⊗ Accidents

Toute atteinte corporelle de l'adhérent, non intentionnelle de sa part, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

Cependant, ne sont jamais considérés comme accident au titre des garanties, les accidents cérébraux ou cardio-vasculaires quelle qu'en soit l'origine.

La preuve de la cause accidentelle incombe à l'adhérent ou à ses ayants droit.

### ⊗ Adhérent

Personne physique capable juridiquement qui adhère au présent contrat, chargée du paiement des cotisations.

### ⊗ Assuré

Personne physique désignée sur le bulletin d'adhésion sur lequel reposent les risques garantis.

Dans ce contrat, l'adhérent et l'assuré sont la même personne.

### ⊗ Avenant

On désigne par avenant, toute modification apportée à votre adhésion initiale ou au contrat collectif. Dans le cas d'une modification de l'adhésion, l'avenant doit être signé par l'assureur et l'adhérent, il induit alors l'émission de nouvelles conditions particulières.

### ⊗ Bénéficiaire en cas de décès

Personne physique ou morale désignée par l'adhérent, qui percevra tout ou partie du capital garanti en cas de décès de l'assuré.

### ⊗ Délai d'attente

Durée à compter de la date d'effet de l'adhésion ou d'un avenant d'augmentation de capital pendant laquelle seul le décès accidentel est couvert par Mutex.

### ⊗ Maladie

Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale autorisée.

### ⊗ Sinistre

Évènement survenu à l'adhérent-assuré mettant en jeu la garantie du contrat.

### ⊗ Rachat

Opération par laquelle l'assureur verse à l'adhérent la valeur de rachat de son adhésion. Ce versement libère définitivement l'assureur de toutes ses obligations.

### ⊗ Valeur de rachat

La valeur de rachat est calculée en tenant compte notamment des cotisations déjà versées. Elle fait également appel aux tables de mortalité prévues par le Code des Assurances.

## II. CARACTÉRISTIQUES ET OBJET DU CONTRAT

### ⊗ Article 1 - Nature du contrat

**Néobsia** est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative, co-souscrit auprès de Mutex par l'Association des Mutualistes Pour la Protection Sociale (AMPPS) et par l'association Aésio Vivre Mieux Ensemble (AVME), au profit de leurs membres participants et ayants droit au jour de la souscription du contrat collectif ou à une date ultérieure. La qualité de membre participant s'acquiert au jour de l'adhésion au contrat Néobsia.

Il est régi par le Code des assurances et relève de la branche 20 Vie-Décès du même code.

Son régime fiscal est celui de l'assurance vie.

Le contrat est composé de deux parties :

- des présentes conditions générales valant notice d'information qui définissent les obligations des parties contractantes ainsi que l'ensemble des garanties proposées ;
- du bulletin d'adhésion dûment renseigné et signé par l'adhérent, et des conditions particulières qui précisent et complètent les caractéristiques et garanties choisies par l'adhérent.

### ⊗ Article 2 - Objet du contrat

Lors de votre décès, le contrat a pour objet de garantir :

- **pour la solution en capital obsèques**, le versement du capital garanti au(x) bénéficiaire(x) que vous avez désigné(s),
- **pour la solution en prestations obsèques**, le versement du capital garanti au(x) bénéficiaire(x) que vous avez désigné(s) pour le financement, l'organisation et l'exécution de vos obsèques selon le descriptif de l'option choisie dans le contrat de prestations obsèques souscrit auprès de l'opérateur funéraire désigné dans l'annexe 2.

Il prévoit également des garanties d'assistance présentées dans l'annexe 1 : contrat d'assistance.

Les garanties du contrat d'assistance sont souscrites par Mutex auprès de Ressources Mutuelles Assistance (RMA) et sont assurées par RMA.

### ⊗ Article 3 - Intervenants au contrat

Les organismes assureurs

Nous, Mutex, société anonyme, régie par le Code des assurances, dont le siège social se situe 140 avenue de la République - CS 30007 - 92327 Châtillon cedex, pour la garantie de financement des obsèques.

Ressources Mutuelles Assistance (RMA), Union soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité, dont le siège social se situe 46, rue du Moulin - CS 32427 - 44124 Vertou Cedex, pour les garanties d'assistance au titre de la branche 18 du Code de la Mutualité.

Notre organisme de contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 9.

#### Les souscripteurs

- Association des Mutualistes Pour la Protection Sociale (AMPPS), association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, immatriculée au Répertoire Nationale des Associations, dont le siège social se situe 140 avenue de la République - CS 30007 - 92327 Châtillon cedex.
- Aésio Vivre Mieux Ensemble (AVME), association à but non lucratif régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et par le Code des assurances, inscrite au répertoire SIRENE sous le numéro de 775 627 391, dont le siège social se situe 4 rue du Général Foy - 75008 Paris.

L'AMPPS et l'AVME sont co-souscripteurs du présent contrat et sont individuellement dénommés souscripteur.

Les adhérents acquièrent la qualité de membre de droit, personne physique, de l'AVME (pour les seuls assurés pour lesquels le contrat a été distribué par AESIO) ou de l'AMPPS pour tous les autres assurés.

#### L'adhérent et assuré

Vous êtes l'adhérent et l'assuré. Vous serez dénommé « vous » ou « adhérent »

#### Le bénéficiaire en cas de décès

La (les) personne(s) physique(s) ou morale(s) que vous avez désigné(s) pour recevoir les prestations de la garantie décès en cas de réalisation du risque.

### ⊗ Article 4 - Territorialité

**Pour la solution en capital obsèques**, les garanties sont acquises dans le monde entier.

**Pour la solution en prestations obsèques**, l'exécution et l'organisation des obsèques ne peuvent être garanties que si vos obsèques ont lieu en France métropolitaine, Monaco, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion.

## 🕒 Article 5 - Prise d'effet et durée de votre adhésion

### 5.1 Prise d'effet de votre adhésion au contrat d'assurance

La date d'effet de votre adhésion au contrat d'assurance est fixée.

- à la date de signature de votre bulletin d'adhésion
- ou, à votre demande, à la date d'effet indiquée sur votre bulletin d'adhésion, à condition qu'elle ne soit pas supérieure de plus de 3 mois à la date de signature du bulletin d'adhésion.

Elle figure dans vos conditions particulières.

La prise d'effet de votre adhésion est subordonnée à l'encaissement effectif de la première cotisation.

### 5.2 Durée de l'adhésion et des garanties

La durée de l'adhésion est viagère, sous réserve du paiement des cotisations. L'adhésion prend fin et les garanties cessent en cas de décès de l'adhérent ou de rachat de l'adhésion.

## III. GARANTIES DU CONTRAT

### 🕒 Article 6 - Capital décès garanti

Si vous venez à décéder, nous procéderons au versement du capital décès garanti aux bénéficiaires désignés (cf. article 11).

Le capital décès garanti est :

- le capital choisi dans le bulletin d'adhésion, majoré des participations aux bénéfices (cf. article 14), majoré ou minoré des éventuelles augmentations ou diminutions de capital constatées par avenant (cf. article 15) ;
- le capital réduit en cas d'arrêt de paiement des cotisations avant le terme prévu constaté par avenant (cf. article 16).

### 🕒 Article 7 - Montant des garanties à l'adhésion

#### 7.1 Solution en capital obsèques

Vous choisissez le montant de votre capital entre 2 000 € et 10 000 € par palier de 1 000 €. La mention **solution en capital obsèques** et le montant du capital garanti seront indiqués dans vos conditions particulières.

A votre décès, nous verserons le montant du capital garanti augmenté des participations aux bénéfices, au(x) bénéficiaire(s) tel(s) qu'indiqué(s) à l'article 11.

Pour cette solution, sur simple appel téléphonique à l'assistant Ressources Mutuelles Assistance (RMA), vous pouvez demander à enregistrer vos volontés essentielles. Elles portent sur le mode de sépulture (inhumation ou crémation), le type de cérémonie choisie (civile ou religieuse selon le culte), le lieu d'inhumation ou la destination des cendres.

#### 7.2 Solution en prestations obsèques

Vous choisissez une option parmi les 3 proposées.

- **Essentielle :** 3 500 €
- **Sérénité :** 4 500 €
- **Exigence :** 6 000 €

Le descriptif de chacune de ces options figure dans le contrat de prestations obsèques proposé l'opérateur funéraire désigné dans l'annexe 2.

La mention de la **solution en prestations obsèques** et l'option choisie ainsi que le montant du capital garanti seront indiqués dans vos conditions particulières.

A votre décès, nous verserons le montant du capital garanti augmenté des participations aux bénéfices, au(x) bénéficiaire(x) tel(s) qu'indiqué(s) à l'article 11.

##### 7.2.1 - Enregistrement des volontés essentielles

Vous avez la possibilité de formuler vos dernières volontés essentielles sur le document « mandat de volontés essentielles » qui vous est remis dans votre dossier d'adhésion ou bien sur papier libre daté et signé de votre main. Ce document peut être renvoyé à tout instant, soit lors de votre adhésion, soit ultérieurement.

Le mandat de volontés essentielles devra être transmis dans l'enveloppe T confidentielle à notre assistant RMA - Ressources Mutuelles Assistance, dont le siège social est situé au 46, rue du Moulin BP 62127 - 44121 Vertou.

A réception de ce mandat, RMA adressera un courrier de confirmation après en avoir :

- assuré la cohérence au regard de la réglementation applicable et du capital choisi,
- procédé à son enregistrement.

Le mandat prend effet à compter de cette acceptation.

Il sera automatiquement caduc si vous renoncez à votre adhésion au contrat Néobsia dans le cadre du délai légal de 30 jours ainsi que dans l'hypothèse de non prise d'effet du contrat d'assurance ou de rachat ou de mise en réduction de votre adhésion. Cette caducité intervient de plein droit, sans nécessité d'un écrit de confirmation de la part de RMA et quand bien même le courrier d'acceptation du mandat vous aurait été adressé par RMA.

**Lors de votre décès, RMA transmettra les volontés exprimées à l'opérateur funéraire qui se chargera de les faire respecter.**

##### 7.2.2 - Modification des volontés essentielles

Vous pouvez, à tout moment, modifier le contenu de vos volontés essentielles en délivrant un nouveau mandat à RMA. Vous devrez alors prendre contact avec RMA.

Ce mandat devra faire l'objet d'une nouvelle acceptation par RMA suivant une procédure identique à celle figurant au paragraphe 7.2.1.

##### 7.2.3 - Révocation du mandat de volontés essentielles

**Vous pouvez révoquer à tout moment le mandat confié à RMA, en leur adressant un courrier en recommandé avec avis de réception que vous aurez signé.**

**En cas de révocation du mandat délivré à RMA, vos volontés essentielles ne pourront plus être transmises à l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2 dans le cadre du contrat de prestations obsèques et ce dernier est dégagé de son obligation de les faire respecter.**

### 🕒 Article 8 - Prise d'effet de la garantie obsèques

La garantie prend effet :

- à la date de prise d'effet de votre adhésion si vous décédez par accident ;
- à l'issue d'un délai d'attente d'un an à compter de la prise d'effet de votre adhésion, si vous décédez par maladie.

En cas de décès par maladie pendant la première année d'adhésion, nous verserons, aux bénéficiaires désignés pour le solde éventuel, la somme des cotisations encaissées. Les garanties d'assistance décrites à l'annexe 1 ne pourront pas s'appliquer.

Pour la **solution en prestations obsèques**, la date d'effet du contrat de prestations souscrit auprès de l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2 est la même que la date d'effet de la garantie obsèques.

### 🕒 Article 9 - Exclusions

**N'est pas couvert le décès qui est la conséquence :**

- **du suicide pendant la première année qui suit la date d'effet de l'adhésion ou de l'augmentation éventuelle des garanties (pour cette augmentation) ;**
- **directe ou indirecte de guerre civile, étrangère, d'insurrection, d'interventions militaires, d'émeutes, d'actes de terrorisme ou de sabotage dès lors que l'adhérent y prend une part active ;**
- **de la désintégration du noyau atomique, des effets directs ou indirects provenant d'une transmutation du noyau de l'atome.**

**Dans les cas énumérés ci-dessus, la garantie de l'assureur sera limitée à la valeur de rachat de l'adhésion.**

## IV. MODALITÉS D'ADHÉSION

### 🕒 Article 10 - Conditions d'adhésion

- Vous devez résider en France métropolitaine, à Monaco, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane ou à la Réunion.
- Vous devez être âgé d'au moins 40 ans et au plus 84 ans, si vous optez pour des cotisations viagères ou temporaires, ou au plus de 80 ans si vous optez pour le paiement d'une cotisation unique.

Votre âge est calculé par différence de millésime entre l'année d'adhésion et votre année de naissance.

- Votre adhésion se fait au moyen d'un bulletin d'adhésion que vous remplissez et signez.
- Votre adhésion est acceptée sans aucune sélection médicale. L'adhésion repose sur l'exactitude de vos déclarations. Dans le cas où votre âge, indiqué à l'adhésion, se révélerait inexact, nous vous réclamerons la cotisation qui aurait normalement été due. Si vous refusez, votre adhésion sera réduite dans les conditions prévues à l'article 16.
- Pour la **solution en prestations obsèques**, vous complétez le mandat de recueil des volontés essentielles et vous le retournez dans l'enveloppe T jointe tel qu'indiqué à l'article 7.2.
- Si vous détenez déjà une ou plusieurs adhésions obsèques auprès de Mutex, la totalité des capitaux souscrits ne pourra pas dépasser 10 000 €. Dans le cas contraire, votre nouvelle adhésion ne sera pas recevable.

### 📌 Article 11 - Désignation du (des) bénéficiaire(s) en cas de décès

Lors de l'adhésion, vous choisissez le(s) bénéficiaire(s) du capital décès garanti qui sera versé à votre décès.

Pour la **solution en capital obsèques**, à concurrence des frais engagés et dans la limite du capital garanti, le bénéficiaire de premier rang est l'entreprise de pompes funèbres ayant réalisé les prestations d'obsèques, à défaut la (les) personne(s) qui en aura (auront) acquitté la facture (sur présentation de cette dernière).

Pour la **solution en prestations obsèques**, à concurrence des frais engagés et dans la limite du capital garanti, le bénéficiaire de premier rang est l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2 chargé de la réalisation des obsèques conformément au contrat de prestations souscrit auprès de ce dernier. Toutefois, si l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2 n'a pas pu réaliser les obsèques pour les raisons définies aux articles 8.2 et 8.3 de l'annexe 2, le(s) bénéficiaire(s) de la garantie obsèques sera (seront) le(s) même(s) que pour la solution en capital obsèques.

**Pour le solde éventuel du capital** (différence entre le capital décès garanti et le coût réel des frais d'obsèques) de l'une ou de l'autre des deux solutions, vous pouvez désigner librement un ou plusieurs bénéficiaires dans votre bulletin d'adhésion ou ultérieurement par voie d'avenant. Cette désignation peut également être effectuée, entre autres, par acte sous seing privé ou par acte reçu devant notaire.

Si le bénéficiaire est nommément désigné, les coordonnées de ce dernier doivent être portées au bulletin d'adhésion ; elles seront utilisées par Mutex lors de votre décès.

La clause bénéficiaire peut être modifiée lorsqu'elle n'est plus appropriée.

Toutefois, la désignation du bénéficiaire devient irrévocable en cas d'acceptation par ce dernier, effectuée dans les conditions suivantes :

- par voie d'avenant signé de Mutex, de l'adhérent et du bénéficiaire ;
- ou par voie d'acte authentique ou sous seing privé, signé de l'adhérent et du bénéficiaire, qui devra être notifiée par écrit à Mutex pour lui être opposable.

Lorsque la désignation du bénéficiaire est faite à titre gratuit (sans contrepartie), l'acceptation ne peut intervenir que trente jours au moins à compter du moment où l'adhérent est informé que l'adhésion au contrat d'assurance est conclue.

Pour les 2 solutions, à défaut de désignation expresse ou en cas de prédécès de tous les bénéficiaires désignés, les bénéficiaires sont :

- le conjoint survivant de l'adhérent non séparé de corps judiciairement au moment du décès, à défaut ;
- le partenaire de l'adhérent lié par un Pacs ayant cette qualité au moment du décès, à défaut ;
- le concubin notoire de l'adhérent, à défaut ;
- les enfants de l'adhérent nés ou à naître, vivants ou représentés par parts égales entre eux, à défaut ;
- les héritiers de l'adhérent en application des règles de la dévolution successorale légale.

### 📌 Article 12 - Conditions particulières

Les conditions particulières indiquent, notamment, la date de prise d'effet de votre adhésion au contrat d'assurance, vos coordonnées, le type de solution obsèques « capital ou prestations », le(s) bénéficiaire(s) désigné(s) en cas de décès, la durée de paiement des cotisations, le montant du capital décès garanti, l'option choisie le cas échéant ainsi que le montant des valeurs de rachat pour les huit premières années.

Elles vous sont envoyées par courrier, au plus tard dans les 30 jours qui suivent votre adhésion au contrat.

### 📌 Article 13 - Cotisations

#### 13.1 Détermination du montant des cotisations à l'adhésion et modalités de paiement

Le montant de la cotisation est calculé en fonction de votre âge à l'adhésion, de la durée de paiement retenue, du montant du capital décès garanti choisi, du taux technique et de la table de mortalité en vigueur à la date d'adhésion. Le coût de l'assistance est inclus dans votre cotisation.

Pour régler vos cotisations, vous avez le choix entre quatre durées de paiement et ce choix effectué à l'adhésion est définitif :

- cotisation unique ;
- cotisation constante temporaire pendant 10 années ;
- cotisation constante temporaire pendant 15 années ;
- cotisation constante viagère.

La cotisation est payable d'avance aux dates anniversaires de la date d'effet de votre adhésion au contrat. Toutefois, nous vous laissons aussi la possibilité de choisir une autre périodicité de paiement (mensuelle trimestrielle ou semestrielle).

#### 13.2 En cours d'adhésion

Vous pouvez modifier votre périodicité de paiement, en nous faisant parvenir un courrier un mois avant votre prochaine échéance de cotisation.

#### 13.3 En cas de non-paiement de la cotisation

- Votre cotisation doit être réglée dans les 10 jours de son échéance.
- A défaut de paiement, nous vous adresserons une lettre recommandée avec avis de réception de mise en demeure vous en réclamant le montant.
- Vous devrez alors, impérativement, payer celle-ci dans les 40 jours à compter de l'envoi de cette lettre, ainsi que les cotisations venues à échéance pendant ce délai. Vos garanties seront suspendues pendant ce délai.
- A l'issue de ce délai, si les cotisations ne sont toujours pas payées, l'adhésion sera mise en réduction telle que définie à l'article 16. Le paiement des cotisations est définitivement interrompu.

Toutefois, si le montant du capital réduit est inférieur au montant prévu par le décret (article R. 132-2, du Code des assurances), soit la moitié du SMIC mensuel en vigueur, nous vous réglerons la valeur de rachat telle que définie à l'article 20.

- Aucune prise en charge du paiement du capital décès, de l'organisation ou l'exécution des obsèques n'interviendra durant la période de 40 jours précitée de suspension de la garantie ou après la réduction de votre adhésion au contrat.

#### 13.4 Frais liés à votre adhésion

La gestion de votre adhésion, des cotisations et des prestations prévoit les frais suivants.

- Si vous avez opté pour le paiement d'une cotisation unique, les frais sur versement sont de 5,30 % de la cotisation versée et de 0,40 % par an du capital garanti.
- Si vous avez opté pour le paiement de cotisations périodiques, les frais sur versements sont de 13,55 % des cotisations versées, 0,40 % par an calculé sur le capital garanti pendant toute la durée de vie de l'adhésion et 0,30 % par an du capital garanti durant toute la période de paiement des cotisations.

## V. FONCTIONNEMENT DE VOTRE ADHÉSION

### 🕒 Article 14 - Participation aux bénéfices

#### 14.1 Participation aux bénéfices pour la solution en capital obsèques

A la fin de chaque exercice civil, une participation aux bénéfices est déterminée globalement par Mutex pour les catégories de contrats à laquelle appartiennent les adhésions Néobsia solution en capital obsèques. Elle est calculée, conformément à l'article A132-11 du Code des Assurances, sur la base des résultats techniques et financiers de Mutex réalisés sur ces catégories de contrats, diminuée des intérêts techniques ayant servi de base aux calculs des cotisations. La participation aux bénéfices ainsi déterminée est affectée à une provision pour participation aux bénéfices pour une durée maximale conforme aux dispositions du Code des Assurances. Chaque année un taux de participation aux bénéfices est fixé par Mutex pour les adhésions en cours depuis au moins un an.

#### 14.2 Participation aux bénéfices pour la solution en prestations obsèques

A la fin de chaque exercice civil, une participation aux bénéfices est déterminée spécifiquement par Mutex pour l'ensemble des contrats prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance. Elle est calculée, conformément à l'Arrêté\* du 17 février 2014, sur la base d'une quote-part des résultats financiers de l'actif général de Mutex, diminuée des intérêts techniques ayant servi de base aux calculs des cotisations. La participation aux bénéfices ainsi déterminée est affectée aux provisions mathématiques des adhésions en cours depuis au moins un an.

*\*Arrêté du 17 février 2014 précisant les modalités de calcul et d'affectation de la quote-part du solde créditeur du compte financier à tout contrat prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance.*

### 🕒 Article 15 - Évolutions de votre adhésion

#### 15.1 Changement de solution

**Le changement de solution n'est pas possible en cotisation unique.** Si vous avez choisi une durée de paiement temporaire de 10 ou 15 ans, le changement est autorisé uniquement pendant cette durée de paiement. Pour une durée de paiement viagère, le changement de solution est possible à tout moment.

Le changement de solution **n'est possible qu'après un an d'adhésion et qu'une seule fois pendant toute la durée de votre adhésion** et ne peut plus être effectué après 84 ans.

Ce changement de solution s'effectue moyennant une augmentation ou une diminution de vos cotisations selon les cas et selon les modalités prévues à l'article 15.2.

Le changement de solution prendra effet à la date d'échéance de cotisation qui suit votre demande.

##### 15.1.1 - Passage de la solution en capital obsèques vers la solution en prestations obsèques

Le passage de la **solution en capital obsèques** vers la **solution en prestations obsèques** a pour conséquence de désigner comme bénéficiaire de 1er rang l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2. Il devient l'opérateur funéraire qui réalisera vos obsèques.

Vous devez impérativement choisir une des options de la **solution en prestations obsèques** proposées au moment de votre demande.

##### 15.1.2 - Passage de la solution en prestations obsèques vers la solution en capital obsèques

Le changement de la **solution en prestations obsèques** vers la **solution en capital obsèques** a pour conséquence la modification de votre clause bénéficiaire telle que définie à l'article 11. Ce changement peut être accompagné également d'un changement de capital décès garanti.

Cette modification de solution a pour conséquence de libérer immédiatement et définitivement l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2 de son engagement d'exécuter les prestations obsèques.

#### 15.2 Modification du montant du capital décès garanti

Si vous avez choisi une durée de paiement temporaire de 10 ou 15 ans, la modification du montant du capital décès garanti est uniquement autorisée pendant cette durée de paiement. Pour une durée de paiement viagère, cette modification peut se faire à tout moment.

La durée de paiement de la nouvelle cotisation et le type de cotisation seront identiques à ceux choisis à l'adhésion.

Pour les adhésions en cotisation unique, l'augmentation du capital décès garanti ne pourra s'opérer que par une nouvelle adhésion.

##### 15.2.1 - Augmentation du capital décès garanti

Une augmentation de capital se traduit par une augmentation de votre cotisation. Les bases techniques (taux technique et table de mortalité) retenues pour les calculs sur la fraction du capital augmentée seront celles en vigueur à la date de réception de votre demande.

La cotisation supplémentaire tiendra compte de votre âge atteint au moment de la demande, âge calculé par différence de millésime entre la date de votre demande et votre date de naissance. L'augmentation du capital n'est plus possible après 84 ans.

Cette modification prendra effet à la date d'échéance de cotisation qui suit votre demande d'augmentation.

De plus, le montant du capital augmenté doit être compris entre 2 000 € et 10 000 € par tranche de 1 000 € pour la **solution en capital obsèques** ou doit coïncider avec le montant d'une des options de la **solution en prestations obsèques** disponibles au moment de votre demande.

Dans les mêmes conditions qu'à l'adhésion, l'augmentation du capital garanti est acquise après un nouveau délai d'attente d'un an, décompté à partir de la date d'effet de l'avenant, sauf en cas de décès par accident.

**Pour la solution en capital obsèques**, en cas de décès par maladie pendant le nouveau délai d'attente, le capital initial sera versé au bénéficiaire de premier rang en règlement des obsèques (sur justificatifs). Le solde éventuel auquel s'ajoutera le remboursement des cotisations correspondant au capital supplémentaire seront versés au(x) bénéficiaire(s) du solde.

**Pour la solution en prestations obsèques**, cette augmentation de capital se traduira par un changement d'option et donc de garanties en prestations obsèques plus importantes.

En cas de décès par maladie pendant le nouveau délai d'attente applicable sur l'augmentation de capital, la prestation servie sera celle de l'option choisie avant l'avenant d'augmentation. Le solde éventuel auquel s'ajoutera le remboursement des cotisations correspondant au capital supplémentaire seront versés au(x) bénéficiaire(s) du solde.

##### 15.2.2 - Diminution du capital décès garanti

La demande de diminution du capital n'est pas possible si vous avez choisi le paiement d'une cotisation unique. Elle est possible pour les paiements de cotisations viagères ou temporaires de 10 ou 15 ans, mais le montant du nouveau capital ne peut pas être inférieur à la valeur de réduction de votre adhésion calculée à la date de votre demande. Les bases techniques (taux technique et table de mortalité) retenues pour les calculs seront celles en vigueur à la date de réception de la demande de diminution.

La modification prendra effet à la date d'échéance qui suit votre demande de diminution du capital décès garanti.

Pour la **solution en capital obsèques**, le nouveau capital décès garanti ne peut pas être inférieur à 2 000 €.

Pour la **solution en prestations obsèques**, cette diminution de capital se traduira également par un changement d'option et donc par des garanties en prestations obsèques moins importantes.

Si l'option Essentielle de la **solution en prestations obsèques** avait été retenue, toute demande de diminution de capital garanti entraîne le passage en **solution en capital obsèques**.

Si vous avez choisi l'option **Sérénité** ou **Exigence** de la **solution en prestations obsèques**, un avenant au contrat de prestations funéraires correspondant sera émis.

### 🕒 Article 16 - Réduction de votre adhésion

La réduction de votre adhésion intervient en cas d'arrêt de paiement des cotisations avant le terme prévu contractuellement ou si vous en faites la demande.

Pour la **solution en capital obsèques**, la garantie du versement du capital décès se poursuit pour un capital réduit, déterminé en fonction des cotisations réellement versées.

Pour la **solution en prestations obsèques**, la réduction met fin à l'engagement de l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2 : le contrat de prestations funéraires cesse de produire ses effets. Cependant, votre adhésion se poursuit dans les mêmes conditions que pour la **solution en capital obsèques** avec un capital réduit déterminé en fonction des cotisations réellement versées.

Quelle que soit la solution choisie, les garanties d'assistance définies en annexe 1 sont résiliées.

## VI. RÈGLEMENT DU CAPITAL DÉCÈS

### 🕒 Article 17 - Modalités de déclaration du décès

#### 17.1 Solution en capital obsèques

Vos proches devront constituer une demande de prestation comprenant les pièces ci-dessous mentionnées à adresser à votre mutuelle pour traitement :

- l'acte de décès de l'adhérent ;
- un certificat médical de décès à fournir uniquement en cas de décès par accident pendant la première année d'adhésion ;
- une demande de règlement signée par chaque bénéficiaire par simple courrier ;
- toutes pièces justifiant des droits et de la qualité des bénéficiaires ;
- toutes pièces requises par la législation fiscale ;
- la facture détaillée attestant de la réalisation par le prestataire funéraire en charge des obsèques ou la personne ayant acquitté celle-ci.

Nous nous réservons le droit de demander, le cas échéant, toutes autres pièces nécessaires à la constitution du dossier.

#### 17.2 Solution en prestations obsèques,

Vos proches devront prendre contact avec notre assistant RMA au n° suivant 09 69 36 75 92 (pour les appels depuis l'étranger, composer le 00 33 9 69 36 75 92).

Si au jour du décès, RMA est saisi du dossier avant la réalisation effective des obsèques, RMA, après avoir vérifié la validité de l'adhésion, mandatera l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2 en charge de faire exécuter les prestations obsèques définies dans le contrat de prestations. Ce dernier prendra contact avec vos proches pour :

- récupérer les documents nécessaires à la constitution du dossier (notamment acte de décès, certificat médical à fournir uniquement en cas de décès par accident pendant la première année d'adhésion...)
- convenir des modalités pratiques de la réalisation des obsèques.

### 🕒 Article 18 - Paiement du capital décès garanti

En cas de décès par maladie pendant la première année d'adhésion ou pendant le nouveau délai d'attente applicable sur l'augmentation de capital, les dispositions prévues aux articles 8 et 15.2.1 s'appliqueront.

Dans les autres cas :

- Pour la **solution en capital obsèques**, nous verserons le capital décès garanti au(x) bénéficiaire(s) que vous avez désigné(s) dans les 8 jours suivant la réception des pièces demandées. Le règlement du capital met fin au contrat.
- Pour la **solution en prestations obsèques**, nous verserons le **capital décès garanti, à concurrence des frais engagés, directement à l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2**. Si le capital garanti ne couvre pas intégralement les frais des obsèques, l'opérateur funéraire désigné dans l'annexe 2 prendra contact avec vos proches pour trouver une solution (diminution des prestations ou apport supplémentaire de financement de la part de vos proches).

Si le capital garanti est supérieur au coût de la prestation réalisée par l'opérateur funéraire, la différence sera versée au(x) bénéficiaire(s)

que vous avez désigné(s) pour le solde. Dans ce cas, les documents suivants seront à fournir à votre mutuelle :

- Une demande de règlement signée par chaque bénéficiaire par simple courrier ;
- toutes pièces justifiant des droits et de la qualité des bénéficiaires ;
- toutes pièces requises par la législation fiscale.

## VII. DROITS DE L'ADHÉRENT

### 🕒 Article 19 - Faculté de renonciation

Vous pouvez renoncer à votre adhésion au présent contrat, dans un délai de 30 jours calendaires révolus à compter de la date à laquelle vous êtes informé que votre adhésion est conclue, c'est à dire à la date de signature de votre bulletin d'adhésion.

Cette renonciation doit être faite :

- par un envoi en recommandé électronique à l'adresse suivante : LRE.PFE@mutex.fr ;

ou

- par lettre recommandée avec avis de réception datée, signée et envoyée à l'organisme ayant recueilli votre souscription, ou à défaut à l'adresse suivante : Mutex - 140 avenue de la République - CS 30007 - 92327 Châtillon Cedex.

La renonciation sous forme d'envoi en recommandé électronique ou par lettre recommandée peut être rédigée selon le modèle suivant :

« Désirant bénéficier de la faculté de renoncer à mon contrat Néobsia n° \_\_\_\_\_ souscrit en date du \_\_\_\_\_, je vous prie de bien vouloir me rembourser l'intégralité de mes cotisations de \_\_\_\_\_, et ce, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la présente.

Date et Signature ».

La renonciation entraîne la restitution à l'adhérent de l'intégralité de la cotisation versée dans le délai maximum de trente jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre recommandée.

Toutes les garanties d'assurance et d'assistance et le contrat de prestations obsèques cessent de produire leurs effets à la date d'effet de la renonciation, c'est-à-dire à la date de réception de la lettre de renonciation.

### 🕒 Article 20 - Rachat de votre adhésion

#### 20.1 Rachat

A tout moment, vous pouvez demander le rachat total de votre adhésion. Le montant de la valeur de rachat est égal à la provision mathématique constituée au jour de la date d'effet de la demande de rachat. La date d'effet du rachat total correspond à la date de réception de la demande par Mutex.

Exemple de cumul des cotisations et de valeurs de rachat au terme de chacune des 8 premières années pour une adhésion à l'âge de 65 ans, un capital de 1 000 € à l'adhésion, un taux technique à 1,25 %, sans tenir compte de la participation aux bénéfices distribuée, des taxes et contributions fiscales et pour les durées de paiement de cotisation suivantes.

- **Cotisations viagères**

|                       | Cumul des cotisations à verser sur le contrat | Valeurs de rachat |
|-----------------------|---|-------------------|
| 1 <sup>re</sup> année | 74,91   | 37,97             |
| 2 <sup>e</sup> année  | 149,82  | 75,55             |
| 3 <sup>e</sup> année  | 224,73  | 112,70            |
| 4 <sup>e</sup> année  | 299,64  | 149,39            |
| 5 <sup>e</sup> année  | 374,55  | 185,59            |
| 6 <sup>e</sup> année  | 449,46  | 221,27            |
| 7 <sup>e</sup> année  | 524,37  | 256,43            |
| 8 <sup>e</sup> année  | 599,28  | 291,08            |



## VIII. DISPOSITIONS DIVERSES

### • Cotisations Temporaires 10 ans

|                       | Cumul des cotisations à verser sur le contrat | Valeurs de rachat |
|-----------------------|---|-------------------|
| 1 <sup>re</sup> année | 127,58  | 83,28             |
| 2 <sup>e</sup> année  | 255,16  | 167,77            |
| 3 <sup>e</sup> année  | 382,74  | 253,67            |
| 4 <sup>e</sup> année  | 510,32  | 341,25            |
| 5 <sup>e</sup> année  | 637,90  | 430,82            |
| 6 <sup>e</sup> année  | 765,48  | 522,78            |
| 7 <sup>e</sup> année  | 893,06  | 617,60            |
| 8 <sup>e</sup> année  | 1020,64                                       | 715,89            |

### • Cotisations Temporaires 15 ans

|                       | Cumul des cotisations à verser sur le contrat | Valeurs de rachat |
|-----------------------|---|-------------------|
| 1 <sup>re</sup> année | 95,95   | 56,07             |
| 2 <sup>e</sup> année  | 191,90  | 112,39            |
| 3 <sup>e</sup> année  | 287,85  | 169,01            |
| 4 <sup>e</sup> année  | 383,80  | 226,03            |
| 5 <sup>e</sup> année  | 479,75  | 283,55            |
| 6 <sup>e</sup> année  | 575,70  | 341,71            |
| 7 <sup>e</sup> année  | 671,65  | 400,71            |
| 8 <sup>e</sup> année  | 767,60  | 460,78            |

### • Cotisation unique

|                       | Cumul des cotisations à verser sur le contrat | Valeurs de rachat |
|-----------------------|---|-------------------|
| 1 <sup>re</sup> année | 930,69  | 886,08            |
| 2 <sup>e</sup> année  | 930,69  | 890,74            |
| 3 <sup>e</sup> année  | 930,69  | 895,35            |
| 4 <sup>e</sup> année  | 930,69  | 899,90            |
| 5 <sup>e</sup> année  | 930,69  | 904,40            |
| 6 <sup>e</sup> année  | 930,69  | 908,82            |
| 7 <sup>e</sup> année  | 930,69  | 913,19            |
| 8 <sup>e</sup> année  | 930,69  | 917,48            |

Le paiement de la valeur de rachat met définitivement fin :

- à votre adhésion ;
- aux garanties en cas de décès et aux garanties d'assistance telles que définies à l'annexe 1
- à l'engagement de l'opérateur funéraire désigné à l'annexe 2 au titre du contrat de prestations obsèques, si la **solution en prestations obsèques** avait été choisie.

### 20.2 Modalités en cas de rachat de votre adhésion

Si vous souhaitez racheter votre adhésion, vous devez nous fournir :

- les originaux de vos conditions particulières et des avenants éventuels ;
- une photocopie recto verso d'une pièce d'identité en cours de validité.

### 20.3 Paiement de la valeur de rachat

Mutex vous versera la provision mathématique atteinte au jour de la date d'effet de la demande de rachat au plus tard dans le mois suivant la réception des pièces demandées.

### 🔗 Article 21 - Information annuelle

Conformément aux dispositions de l'article L132-22 du Code des assurances, nous nous engageons à vous communiquer chaque année un relevé annuel présentant notamment :

- la cotisation annuelle pour les adhésions à cotisations temporaires ou à cotisations viagères toujours en cours de paiement
- le montant total des cotisations versées,
- le capital décès garanti,
- la valeur de rachat ou la valeur de réduction au 31 décembre du dernier exercice,
- le taux de participation aux bénéfices distribuée de l'année écoulée applicable au 31 décembre.

### 🔗 Article 22 - Protection des données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel, et le cas échéant celles de vos éventuels bénéficiaires, collectées tout au long de la relation contractuelle, font l'objet de traitements mis en œuvre par Mutex, l'organisme assureur, ainsi que par l'organisme distributeur, et l'organisme gestionnaire en cas de délégation de gestion.

Mutex est responsable des traitements concernant la gestion du présent contrat. L'organisme distributeur est responsable des traitements concernant la distribution du présent contrat. En cas de délégation de gestion, l'organisme gestionnaire est sous-traitant de l'organisme assureur délégant.

Dans tous les cas, chaque organisme revêt seule la qualité de responsable du traitement au titre des traitements qu'il met en œuvre pour son propre compte.

Ces organismes mettent en œuvre des traitements de données à caractère personnel vous concernant, ainsi que de celles de vos éventuels bénéficiaires, dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution du présent contrat, la gestion de la relation

commerciale, l'exercice du devoir de conseil, la gestion des réclamations, des éventuels contentieux et du recouvrement. Les données personnelles sont également traitées afin de répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur. Il est notamment mis en œuvre un traitement ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le prélèvement à la source ainsi que la recherche des bénéficiaires de contrats décès non réglés. D'autres traitements sont basés sur l'intérêt légitime des responsables de traitements afin d'apporter de meilleurs produits et services, d'améliorer la connaissance client pour personnaliser les contenus et de proposer des offres adaptées aux besoins des assurés. Les données personnelles peuvent être traitées notamment pour la réalisation de statistiques, d'études actuarielles, d'analyses de recherche et développement, pour des opérations de prospection. Il y a également le traitement relatif à la lutte contre la fraude pouvant conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, incluant un dispositif mutualisé des données des contrats et des sinistres déclarés auprès des organismes assureurs, mis en œuvre par l'Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA).

Concernant les données relatives à votre état de santé, le traitement est nécessaire aux fins de l'exécution des obligations et de l'exercice de vos droits ou à ceux de Mutex en matière de droit à la protection sociale. Parmi ces données celles qui sont couvertes par le secret médical sont exclusivement destinées au Service Médical de Mutex, sous l'autorité du Médecin conseil de Mutex.

Les données collectées sont indispensables à la mise en œuvre de ces traitements et sont destinées aux services concernés de ces organismes, ainsi que le cas échéant à leurs sous-traitants, prestataires, partenaires, intermédiaires d'assurance, réassureurs et coassureurs, organismes professionnels habilités, dans la limite de leurs attributions respectives.

Ces organismes sont tenus de s'assurer que les données sont exactes, complètes et, le cas échéant, mises à jour.

Les durées de conservation des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la gestion des contrats d'assurance et de la relation clients avec l'assuré et les bénéficiaires varient en fonction des finalités susvisées et sont conformes aux recommandations de la CNIL. En tout état de cause, le calcul de ces durées est réalisé en fonction des finalités pour lesquelles les données sont collectées, de la durée de la relation contractuelle, des obligations légales des organismes précités et des prescriptions légales applicables.

Si vos données à caractère personnel, ainsi que de celles de vos éventuels bénéficiaires, venaient à être traitées chez un tiers situé dans un pays hors de l'Union européenne et ne présentant pas un niveau de protection des données personnelles reconnu adéquat par la Commission européenne, les responsables de traitements s'assu-

reront que le tiers fournit des garanties appropriées concernant le transfert ou fondent le transfert sur la base d'une décision d'adéquation au sens de la réglementation.

Les responsables de traitements et leurs partenaires s'engagent à ne pas exploiter vos données à caractère personnel, ainsi que de celles de vos éventuels bénéficiaires pour d'autres finalités que celles précitées et à ce que vos données à caractère personnel, ainsi que de celles de vos éventuels bénéficiaires ne soient en aucun cas transmises à des tiers non autorisés.

Les responsables de traitements et leurs partenaires s'engagent également à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque présenté par le traitement de vos données à

caractère personnel, ainsi que de celles de vos éventuels bénéficiaires et à notifier à la CNIL et de vous informer en cas de violation de leurs données dans les limites et conditions de la réglementation.

En application de la législation en vigueur, vous, et vos éventuels bénéficiaires, disposez du droit de demander l'accès à vos données à caractère personnel, de les rectifier ou de les effacer, ainsi que de décider de leur sort post-mortem. Vous disposez également du droit de s'opposer au traitement à tout moment pour des raisons tenant à vos situations particulières, de limiter le traitement dont vous faites l'objet, et du droit à la portabilité des données à caractère personnel dans les limites fixées par la loi. Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement si le traitement est soumis à consentement.

Vous, et vos éventuels bénéficiaires, pouvez exercer vos droits par mail à [dpo@mutex.fr](mailto:dpo@mutex.fr) ou par courrier à Délégué à la Protection des Données de Mutex, 140 avenue de la République - CS 30007 - 92327 Châtillon cedex.

Pour toute question ou exercice de droit concernant le traitement des données personnelles relatives à votre état de santé, vous devez vous adresser par courrier au Médecin conseil de Mutex - 140 avenue de la République - CS 30007 - 92327 Châtillon Cedex.

Mutex étant soumis à une obligation d'identification de la personne concernée dans le cadre de l'exercice des droits, la production d'un titre d'identité peut être demandée à cette dernière. Si vous estimez, après avoir contacté l'interlocuteur précité, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

Vous êtes informés que si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous disposez du droit de faire opposition au démarchage téléphonique en entrant vos numéros de téléphone fixes et/ou portables sur la liste d'opposition gratuite accessible via le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Votre inscription, valable pour une durée de 3 ans, sera effective à compter d'un délai de 30 jours après la confirmation de votre inscription.

Une notice de Protection des données à caractère personnel apportant des informations complémentaires est consultable sur le site [www.mutex.fr](http://www.mutex.fr).

## 🕒 Article 23 - Prescription

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

Ce délai est porté à dix ans lorsque le bénéficiaire des garanties est une personne distincte de l'assuré et, pour la couverture du risque accident, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Toutefois, ce délai ne court qu'en cas de :

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

Cependant, pour les opérations d'assurance sur la vie, les actions du bénéficiaire sont en tout état de cause, prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

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 interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription (reconnaissance d'un droit par l'assuré ou par l'assureur ; demande en justice, même en référé ; mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles et actes d'exécution forcée) 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressée par l'assureur au souscripteur en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par le(s) bénéficiaire(s) à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

## 📌 Article 24 - Réclamations et médiation

### 24.1 Réclamations

Pour toute réclamation liée à l'exécution du présent contrat, vous (ou vos bénéficiaires) pouvez vous adresser par priorité à l'organisme ayant recueilli votre adhésion ou à Mutex via l'un des canaux suivants :

- par courrier auprès du service Qualité Relation Adhérents de Mutex : 140 avenue de la République - CS 30007 - 92327 Châtillon cedex, en joignant la copie des réponses écrites qui vous ont été faites ;
- via le formulaire de contact [mutex.fr](https://www.mutex.fr/nous-contacter/) : <https://www.mutex.fr/nous-contacter/>

Pour les réclamations formulées à l'oral ou sur un support écrit non durable, si l'organisme gestionnaire ou l'assureur n'a pu donner immédiatement entière satisfaction, vous (ou vos bénéficiaires) pouvez formaliser votre mécontentement via l'un des canaux précités.

Quel que soit le point de contact, vous recevrez un accusé de réception par écrit de votre réclamation écrite dans un délai maximal de dix jours ouvrables à compter de son envoi (sauf réponse dans ce délai).

En tout état de cause, Mutex s'engage à vous répondre dans un délai n'excédant pas 2 mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite d'un mécontentement (le cachet de la poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale), sauf dispositions législatives ou réglementaires plus contraignantes.

Les informations liées à la prise en charge des réclamations et aux obligations incombant à Mutex sont accessibles sur le site [www.mutex.fr](http://www.mutex.fr).

Si la réponse définitive apportée est insatisfaisante ou si aucune réponse n'a été apportée dans le délai de deux mois à compter de l'envoi de la première manifestation écrite du mécontentement, le recours gracieux à un médiateur est proposé.

### 24.2 Médiation

Mutex met à disposition de ses assurés, bénéficiaire(s) et de toute personne dûment mandatée pour représenter l'assuré ou le(s) bénéficiaire(s) la procédure de recours gracieux de la Médiation de l'assurance.

Cette procédure est accessible gratuitement à tous les assurés et aux bénéficiaires, confrontés à une situation litigieuse avec Mutex relative à la souscription, l'interprétation ou l'application du présent contrat, non résolue lors du règlement de la réclamation.

La procédure de médiation suspend la prescription.

Le Médiateur de l'assurance peut être saisi par l'assuré ou le bénéficiaire des prestations au plus tôt à l'issue du délai de deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée,

- par priorité par internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ;
- à défaut à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09.

L'indépendance du Médiateur et plus généralement les engagements de la médiation de l'assurance vis-à-vis des réclamants sont inscrits dans une charte, consultable à partir du site de la médiation de l'assurance.

Les informations liées à la saisine du médiateur sont accessibles sur le site [ww.mutex.fr](http://ww.mutex.fr).

## IX. DISPOSITIONS RELATIVES AU CONTRAT COLLECTIF

### 🕒 Article 25 - Durée du contrat collectif

Le contrat collectif est conclu entre les associations souscriptrices (AMPPS et AVME) et Mutex jusqu'au 31 décembre suivant sa date d'effet.

Il se renouvelle le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation préalable par l'une des parties au contrat par lettre recommandée envoyée au moins deux mois avant la date d'échéance.

### 🕒 Article 26 - Modifications et résiliation du contrat collectif

#### 26.1 Modifications du contrat collectif

Vos droits et obligations peuvent être modifiés par voie d'avenant conclu entre le souscripteur et Mutex. Ces avenants sont adoptés par décision de l'assemblée générale du souscripteur, ou de son conseil d'administration sur délégation de l'assemblée générale.

Les conditions d'adoption des décisions par l'assemblée générale ou son conseil d'administration vous sont communiquées par le souscripteur. Le souscripteur (ou sur délégation Mutex) vous informe par écrit des modifications apportées à vos droits et obligations, trois mois au moins avant leur date d'entrée en vigueur.

Vous pouvez refuser ces modifications et vous disposez alors d'un délai d'un mois pour résilier votre adhésion.

#### 26.2 Résiliation du contrat collectif

En cas de résiliation du contrat collectif, les adhésions en cours poursuivent leurs effets et continuent d'être assurées jusqu'à leur terme par l'assureur aux conditions de garanties en vigueur au jour de la résiliation, sous réserve du paiement des cotisations et des sanctions pour fausse déclaration. Les adhésions en cours pourront faire l'objet d'une révision tarifaire.

Les adhésions nouvelles ne sont plus acceptées par Mutex dès réception de la demande de résiliation effectuée par le souscripteur selon l'une des modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances.

Par ailleurs, MUTEX vous versera les prestations résultant d'un événement garanti s'il survient avant la date de prise d'effet de la résiliation et ce, jusqu'à la fin de vos droits prévus par les présentes Conditions générales.

## I. CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir la garantie d'assistance dont bénéficie l'adhérent résidant en France métropolitaine, Monaco, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane, et le cas échéant ses ayants droit, ayant adhéré au contrat collectif d'adhésion facultative Néobsia auprès de Mutex. Le contrat d'assistance a été souscrit par Mutex auprès de l'Union Technique RMA, Ressources Mutuelles Assistance, dont le siège social est à Vertou (44121) - 46, rue du Moulin - BP 62127, Union soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité. SIREN 444 269 682. Ressources Mutuelles Assistance est placée sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution) dont le siège se situe 61 rue Taibout - 75436 Paris cedex 09.

### 🕒 Article 1 - Personnes bénéficiaires

#### L'adhérent

Dès l'adhésion, et à tout moment, pour l'enregistrement de ses volontés quant à ses obsèques.

Au moment du décès et si la situation le justifie, pour tous les frais liés au rapatriement du corps.

#### L'adhérent et ses ayants droit

Dès l'adhésion, et à tout moment, pour les prestations de renseignements, d'aide et de soutien, les recherches de services, le soutien psychologique, le suivi et l'accompagnement personnalisé, le conseil devis-obsèques et ce dès l'entrée dans le contrat et pendant toute la durée d'adhésion à celui-ci.

#### Les ayants droit au moment du décès

Pour l'accompagnement médico-psychosocial, l'aide renforcée aux démarches administratives et à leur planification et le suivi relatif au décès ; l'organisation des obsèques, la recherche de solutions pour faire adopter les animaux de compagnie ; l'assistance aux ayants droit dans le cadre d'un rapatriement.

Ainsi que pour la mise en place de prestations d'aide à la personne destinées à les soulager : garde des enfants et des ascendants dépendants à charge, aide à domicile, garde des animaux familiaux.

#### Par ayants droit, on entend

- son conjoint ou concubin notoire, ou son partenaire pacsé ;
- leurs enfants, leurs ascendants directs, fiscalement à charge ;
- leurs animaux familiaux de compagnie, tels que chiens ou chats ;
- autres personnes vivant habituellement sous le même toit.

### 🕒 Article 2 - Prise d'effet et durée des garanties d'assistance

La garantie d'assistance prend effet à la même date d'adhésion que les garanties du contrat d'assurance Néobsia.

**La garantie d'assistance suit le sort de l'adhésion dont elle fait partie intégrante (date d'effet, durée, résiliation, exclusions). Cependant, si à l'issue de la clôture de l'adhésion pour survenance du risque la prestation d'assistance mise en place par l'assisteuse est en cours de réalisation, l'assisteuse s'engage à la fournir au bénéficiaire jusqu'à son achèvement.**

### 🕒 Article 3 - Territorialité

Les présentes conditions générales sont valables :

- au domicile de l'adhérent et des ayants droit, pour l'assistance d'aide à la personne ;
- pour tout transfert de corps de l'adhérent, en France métropolitaine, Monaco, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane ;
- lors d'un déplacement de l'adhérent dans le monde entier au-delà de 50 km de son domicile principal au sens fiscal du terme.

### 🕒 Article 4 - Faits générateurs

Les prestations d'assistance définies dans la présente notice sont acquises en cas de décès de l'adhérent.

L'assisteuse propose au bénéficiaire la mise en place de la prestation d'assistance qui correspond le mieux à ses besoins, à raison d'une seule prestation par fait générateur, selon la solution choisie (**solution en capital obsèques ou solution en prestations obsèques**) lors de son adhésion au contrat Néobsia.

Il pourra être accordé une seconde prestation après évaluation de la situation par le pôle de prévention médico-psycho-sociale de l'assisteuse.

Les prestations d'informations, de soutien social ou psychologique, de prévention, d'aide aux démarches sont acquises en tout temps.

### 🕒 Article 5 - Modalités de mise en œuvre

**L'assisteuse peut être contacté, sans interruption, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7**

Par téléphone : **09 69 36 75 92** (numéro Cristal)

Par télécopie : **02 51 83 26 31**

Télécopie du Médecin Conseil : **02 40 44 43 00**

**Pour les bénéficiaires appelant de l'étranger :**

**Par téléphone : 00 33 9 69 36 75 92**

**ou par mail : [prevoyance@rmassistance.fr](mailto:prevoyance@rmassistance.fr)**

#### Sans oublier :

- de rappeler le numéro d'adhésion et le nom du contrat,
- de préciser votre nom, prénom et adresse.

Lors de votre 1<sup>er</sup> appel, un n° d'assistance vous sera communiqué : rappelez-le systématiquement, lors de toutes vos relations ultérieures avec l'assisteuse.

Toute demande d'assistance doit être formulée par téléphone au maximum dans les dix jours qui suivent la date de survenue du fait générateur rattaché à cette demande.

Pour le rapatriement de corps en cas de décès, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenance du fait générateur rattaché à cette demande.

Le bénéficiaire s'engage à faire parvenir à l'assisteuse tous les justificatifs exigés par ce dernier pour le déclenchement des prestations garanties.

Les justificatifs demandés par l'assisteuse sont des pièces originales.

### 🕒 Article 6 - Exécution des prestations

Les prestations garanties par les présentes conditions générales ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de l'assisteuse et sur présentation des justificatifs demandés.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par l'assisteuse.

De plus, il convient de préciser que l'assisteuse ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidées par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

Dès l'appel de l'un des bénéficiaires, l'assisteuse met tout en œuvre dans le cadre de son obligation de moyens, pour répondre au plus vite à la demande.

En aucun cas, l'assisteuse ne pourra s'engager sur une obligation de résultats, lors de la survenance d'un sinistre.

A noter que les prestations d'assistance, qui n'auront pas été utilisées par l'adhérent ou ses ayants droit lors de la durée de garantie, excluent un remboursement à posteriori ou une indemnité compensatoire.

## II. INFORMATIONS ET SOUTIEN PAR TÉLÉPHONE DISPONIBLES À TOUT MOMENT

Les prestations définies ci-dessous sont acquises à tout moment, et ce dès l'adhésion.

### 📍 Article 7 - Enregistrement des volontés essentielles de l'adhérent au contrat Néobsia

A tout moment, pour la **solution en capital obsèques**, sur simple appel téléphonique l'adhérent peut demander à enregistrer ses volontés essentielles. L'assistant lui adresse un dossier à compléter et lui communique un code confidentiel et numéro de téléphone à disposition. La modification de cet enregistrement ne sera possible qu'avec communication de ce même code confidentiel. Au décès de l'adhérent, et sur demande d'un ayant droit préalablement désigné lors de l'enregistrement, l'assistant communiquera à ce dernier le contenu de cet enregistrement.

Dès l'adhésion ou à tout moment pour la **solution en prestations obsèques**, l'adhérent complète le mandat de recueil des volontés essentielles qui lui est remis à l'adhésion et l'adresse à l'assistant sous enveloppe T. Ce dernier lui adresse un code confidentiel et un numéro de téléphone à disposition. La modification de cet enregistrement ne sera possible qu'avec communication de ce même code confidentiel. Au décès de l'adhérent, l'assistant communiquera au Vœu Funéraire le contenu du mandat de recueil des volontés essentielles.

Ce mandat est destiné à collecter, conformément à la législation en vigueur, des informations sur les points suivants : mode de sépulture, type de cérémonie, nature du culte, lieu d'inhumation ou destination des cendres, présence de fleurs.

### 📍 Article 8 - Conseil devis obsèques pour la solution en capital obsèques

Ce service permet à l'adhérent pour la **solution en capital obsèques** de recueillir des conseils quant aux futures prestations qu'il souhaite pour l'organisation de ses obsèques.

Si l'adhérent souhaite anticiper l'organisation matérielle de ses obsèques, l'assistant peut le conseiller à partir des devis que l'adhérent aura obtenus auprès du (ou des) organisme(s) de pompes funèbres de son choix, ou bien avoir la possibilité de comparer avec les devis d'un prestataire recommandé par l'assistant. Ce service ne constitue pas un service de pompes funèbres.

Ce service est également accessible pour les ayants droit, au moment du décès.

### 📍 Article 9 - Soutien psychologique par téléphone

Un service de soutien psychologique est à disposition pour procurer à l'adhérent et à ses bénéficiaires un accompagnement pendant toute la durée du contrat.

Les entretiens sont menés par un psychologue clinicien. Ils sont soumis à la confidentialité et leur coût est pris en charge par l'assistant. Le nombre d'entretiens téléphoniques sera déterminé lors du 1<sup>er</sup> rendez-vous dans la limite de 10 par année civile. Au-delà, ils peuvent donner lieu à un conseil permettant une réorientation vers le réseau des praticiens en ville, si un suivi thérapeutique doit être envisagé.

Le service de soutien psychologique permet de répondre aux besoins du bénéficiaire dans les domaines suivants : état de santé, pathologies et conséquences médicales et sociales, soutien psychologique dans les relations parents-enfants ou aidant, accompagnement au deuil.

### 📍 Article 10 - Informations par téléphone

#### 10.1 Allô Info

Un service d'informations téléphonique est à disposition pour renseigner l'adhérent ou ses bénéficiaires sur des questions réglementaires ou de vie pratique pendant toute la durée du contrat.

Les demandes d'informations téléphoniques sont traitées par un juriste, ou une assistante sociale si nécessaire, ou un médecin.

Généralement, l'exécution des prestations de renseignements téléphoniques permettra une réponse immédiate de la part de l'assistant, mais certaines demandes pourront nécessiter de se documenter ou d'effectuer des recherches. Un rendez-vous téléphonique sera alors pris dans les 48 heures.

Les renseignements délivrés sont uniquement téléphoniques, ils ne font pas l'objet d'une confirmation écrite et ne pourront pas porter sur une procédure en cours. Aucune des informations dispensées par les spécialistes de l'assistant ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseiller juridique, etc.

Les renseignements fournis sont d'ordre documentaire : en aucun cas, la responsabilité de l'assistant ne pourra être recherchée par le bénéficiaire dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du (ou des) renseignement(s) communiqué(s).

Ce service d'informations à caractère documentaire et réglementaire sur la législation sociale est destiné principalement à accueillir et orienter le bénéficiaire dans les domaines suivants.

#### Renseignements réglementaires

- **Habitation/logement** : acquisition, vente, expropriation, construction, achat en viager, financement résidence principale ou secondaire, copropriété, loyer, bail, congé, urbanisme, organismes à consulter.
- **Justice/défense/recours** : à qui vous adresser, juridictions, aide judiciaire, comment porter plainte, frais de justice, juridictions civiles, juridictions pénales, juridictions administratives.
- **Vie professionnelle** : contrat de travail, fonction publique, travail à l'étranger, réglementation du travail, travail à domicile, chômage, travail temporaire, licenciement, démarches en justice, droits des sociétés et des baux.
- **Sociétés/commerçants/artisans/affaires** : professions libérales ou artisanales ou commerciales, sociétés commerciales ou industrielles, frais d'installation, aide-mémoire des formalités.
- **Assurances sociales/allocations/retraites** : régime général ou artisans ou travailleurs indépendants ou agriculteurs ou fonction publique ou commerce, allocations et pensions de réversion, prestations familiales, accidents du travail, aide sociale.
- **Impôts/fiscalité** : qui est imposable, BIC, BNC, BA, impôts locaux, imprimés à remplir, plus-values, réclamations, traitement et salaires, charges déductibles, paiements contrôlés, revenus fonciers, calcul de l'impôt.
- **Famille** : régime matrimonial, émancipation des mineurs, prévoir sa succession, grossesse, naissance, éducation des enfants, divorce, familles recomposées, décès, handicap dépendance, majeur incapable, tutelle, curatelle.
- **Éthique** : informations liées aux dons d'organes, informations sur le droit du malade et la fin de vie.

#### Renseignements vie pratique

- **Consommation** : budget, surendettement, échéanciers pour la gestion du budget.
- **Vacances/loisirs** : vacances en famille, centres et mouvements, loisirs du 3<sup>e</sup> âge, vacances des enfants et adolescents, vacances à l'étranger, camping, caravanning, activités de plein air, voyages organisés, activités culturelles.
- **Formalités/cartes/permis** : état civil, casier judiciaire, obligations militaires, passeport, cartes et permis divers, déménagement.
- **Enseignement/formation** : école maternelle ou primaire ou secondaire (collège, lycée), bourses du second degré, télé-enseignement, études supérieures.

#### 10.2 Allô social

Les services de l'assistant sont à votre disposition pour vous aider et vous informer, dans les domaines suivants.

- **L'aide au budget** : bilan de la situation budgétaire ; état d'endettement, rééquilibrer le budget à la suite d'une perte de revenu occasionnée par un accident, un décès.
- **L'aide aux familles** : bilan situation familiale ou ascendants ou descendants à charge, ouverture des droits, aide aux démarches auprès des organismes concernés, assistance pour les constitutions de dossiers, aide à l'enfance.
- **L'aide au logement** : dispositifs d'aide, aménagement du logement en cas d'invalidité.

## 📍 Article 11 - Bien être et prévention

**Bien être** est un service d'informations générales, animé par les médecins de l'équipe médicale de l'assistant, destiné à répondre à toute question de nature médicale et, notamment dans les domaines suivants.

- La santé à tout âge, l'hygiène de vie, la diététique, les régimes, le sport, les pathologies liées au vieillissement.
- Les vaccinations, les réactions aux médicaments, les traitements, les médecines complémentaires.
- La santé en voyage : vaccins, précautions médicales.
- La prise en charge de la douleur, la fin de vie.

Les médecins peuvent répondre à toute question concernant la santé de l'adhérent ou de ses ayants droit. Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical) et de manière objective, selon les éléments fournis par l'intéressé. Ce service est conçu pour écouter, informer, orienter et, en aucun cas, il ne peut remplacer le médecin traitant. L'assistant ne pourra être tenu pour responsable de l'interprétation que le bénéficiaire pourra en faire.

**Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription médicale personnalisée car il est impossible d'établir un diagnostic médical à partir d'un appel téléphonique.**

De plus, en cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler **le médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15 depuis un poste fixe et le 112 depuis un téléphone portable).**

Toutefois, en cas de besoin, l'équipe médicale de l'assistant est présente, 24 h/24, pour renseigner et orienter.

## III. GARANTIES D'ASSISTANCE AU MOMENT DU DÉCÈS DE L'ADHÉRENT

### 📍 Article 12 - Allô décès

Les services de l'assistant sont à disposition des ayants droit de l'adhérent décédé pour les accompagner lors du décès et dans les 12 mois maximum qui suivent.

#### 12.1 Conseil devis obsèques pour la solution en capital obsèques

Ce service permet à la famille de l'adhérent d'avoir un soutien en matière de choix quant aux devis présentés par les prestataires de pompes funèbres : l'assistant peut conseiller à partir des devis obtenus par la famille auprès du (ou des) organisme(s) de pompes funèbres ou bien avoir la possibilité de comparer avec les devis d'un prestataire recommandé par l'assistant. Ce service ne constitue pas un service de pompes funèbres.

#### 12.2 Démarches, accès aux droits, suivi administratif et budget

Une équipe de travailleurs sociaux est à disposition de la famille pour procurer une aide et une planification pour toutes les démarches administratives liées au décès, dans les domaines de la protection sociale, de l'accès aux droits, de l'orientation vers les organismes ou interlocuteurs compétents, du suivi du budget. Des lettres types peuvent être mises à la disposition du bénéficiaire ou bien une aide à la rédaction de documents peut être proposée.

Des rendez-vous téléphoniques réguliers permettent de soulager les ayants droit quant aux démarches à effectuer.

#### 12.3 Informations juridiques liées au décès

De plus, il est possible de faire appel aux équipes de juristes de l'assistant pour toutes informations juridiques liées aux conséquences du décès, telles que succession et patrimoine, droits de la famille, comptes bancaires, succession, quand s'orienter vers un notaire, héritiers mineurs, héritiers sous mesure de protection des majeurs, protection sociale, réversion...

En cas de nécessité de recherches documentaires, un rendez-vous téléphonique peut être fixé dans un délai maximum de 48 h.

Ces informations juridiques par téléphone ne font pas l'objet d'un compte rendu écrit. Elles ne peuvent se substituer à la consultation auprès d'un avocat ou d'un notaire, dans le cadre d'une succession.

#### 12.4 Soutien psychologique par téléphone

Il est également possible de faire appel au soutien d'un psychologue clinicien au moment du décès, si un ayant droit recherche une solution de soutien par téléphone. Ce service est accessible pendant la première année qui suit le décès à raison de 10 entretiens maximum à compter de la date du décès.

#### 12.5 Adoption des animaux familiers

Si aucun membre de l'entourage ne peut recueillir les animaux familiers de l'adhérent décédé, les équipes de l'assistant se mobilisent pour trouver des solutions d'adoption de ces animaux.

### 📍 Article 13 - Prestations d'assistance liées au décès de l'adhérent survenant lors d'un déplacement à plus de 50 kilomètres de son domicile

Les prestations décrites ci-dessous sont valables lors de tout déplacement d'une durée inférieure à 90 jours, dans le monde entier et au-delà de 50 kilomètres de son domicile (résidence habituelle et principale au sens fiscal), hors décès survenu lors d'un déplacement pour hospitalisation prévue, programmée par avance.

#### 13.1 Rapatriement monde entier - Transfert du corps en cas de décès

En cas de décès de l'adhérent, l'assistant organise le rapatriement du corps, jusqu'au lieu des obsèques le plus proche de son domicile (résidence habituelle et principale au sens fiscal), ou jusqu'au lieu des obsèques du choix de l'adhérent en France métropolitaine, Monaco, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane. Il prend en charge :

- les frais de transport, d'embaumement et les frais administratifs correspondants ;
- ainsi que les frais de cercueil pour permettre le transport à concurrence de 800 € TTC.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc.) est du ressort exclusif de l'assistant. Sous cette condition expresse, les frais de traitement post-mortem, de mise en bière et de cercueil, indispensables au transport, sont pris en charge, à l'exclusion des frais d'obsèques et d'inhumation ou de crémation. Sont exclus tous les frais non indispensables au transport du corps.

Dans le cas où les bénéficiaires de l'adhérent choisissent directement les sociétés intervenant dans le rapatriement ou refusent la solution proposée par l'assistant, les frais correspondants sont à leur charge.

Pour la **solution en capital obsèques**, si l'adhérent a communiqué les coordonnées de l'organisme de pompes funèbres de son choix au moment de l'enregistrement de ses volontés, les équipes de l'assistant se mobilisent afin de faire respecter ces volontés et le choix de cet organisme.

Pour la **solution en prestations obsèques**, l'assistant transmet les volontés exprimées par l'adhérent au Vœu Funéraire.

#### 13.2 Retour différé du corps

A la suite d'une inhumation provisoire de l'adhérent sur place, l'assistant prend en charge les frais de rapatriement. Dans tous les cas, sont exclus les frais d'exhumation.

#### 13.3 Assistance des ayants droit en cas de décès

Au décès de l'adhérent, l'assistant prend en charge l'information aux ayants droit quant aux formalités à accomplir vis-à-vis des organismes de pompes funèbres et municipaux pour le transfert de la dépouille mortelle de l'adhérent jusqu'au lieu des obsèques et le cas échéant en coordination avec le prestataire funéraire le Vœu Funéraire.

Si la présence sur place d'un ayant droit de l'adhérent s'avère indispensable pour effectuer les formalités de reconnaissance ou de transfert, l'assistant met à sa disposition et prend en charge le transport (billet aller/retour, en train ou avion, classe tourisme si le trajet est supérieur à 500 km), ainsi que, sur présentation

des justificatifs, les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit déjeuner) de la personne s'étant déplacée, à concurrence de 61 € TTC par jour dans la limite de 5 jours maximum. Sont exclus les frais de nourriture et annexes.

#### 13.4 Retour des bénéficiaires et/ou de l'accompagnant se trouvant sur place au moment du décès

Au décès de l'adhérent, l'assistant organise et prend en charge le retour jusqu'au lieu des obsèques en France métropolitaine, Monaco, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane, des bénéficiaires et/ou de l'accompagnant se trouvant sur place, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, ainsi que les animaux familiers voyageant avec les bénéficiaires et/ou l'accompagnant.

L'assistant prend en charge le transport (billet retour, en train ou avion, classe économique) des bénéficiaires et/ou l'accompagnant :

- soit depuis le lieu de séjour jusqu'à leur domicile habituel,
- soit jusqu'au lieu des obsèques de l'adhérent.

#### 13.5 Mise à disposition d'un taxi

L'assistant met à la disposition des bénéficiaires un taxi à concurrence de 160 € TTC. Cette prestation reste acquise dans la limite des trois jours suivant le décès de l'adhérent.

### 🕒 Article 14 - Prestations d'aide à la personne, du fait du décès de l'adhérent, quel que soit le lieu du décès

L'assistant propose aux ayants droit, la mise en place de la prestation d'assistance qui correspond le mieux à leurs besoins, à raison d'une seule prestation parmi les prestations décrites ci-dessous. Il pourra être accordé une seconde prestation après évaluation de la situation par le pôle de prévention médico-psychosociale de l'assistant. Les prestations décrites ci-dessous sont réalisées au domicile habituel et principal de l'adhérent.

#### 14.1 Garde des enfants mineurs (moins de 16 ans)

Au décès de l'adhérent, l'assistant prend en charge la garde des enfants ou petits-enfants de l'adhérent décédé, âgés de moins de 16 ans et vivant habituellement sous son toit, selon les modalités suivantes.

- Soit l'organisation et la prise en charge en France du transport aller/retour d'un proche jusqu'au domicile de l'adhérent pour garder les enfants ou transport des enfants chez ce proche (billet aller/retour, en train ou avion, classe économique si le trajet est supérieur à 500 kilomètres).
- Soit la garde des enfants au domicile de l'adhérent décédé par un service de professionnels référencés par l'assistant, à raison d'un maximum de 40 h de garde sur 5 jours, pouvant être complétées par le transport à l'école.

Pour le déplacement d'un proche résidant habituellement en Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane, la prise en charge du transport aller/retour s'entend à l'intérieur du même département.

#### 14.2 Garde des ascendants dépendants à charge

Au décès de l'adhérent et en cas d'impossibilité des proches de se charger de la garde des ascendants dépendants habituellement à la charge de l'adhérent et vivant sous son toit, l'assistant garantit :

- soit l'organisation et la prise en charge en France du transport aller/retour d'un proche jusqu'au domicile de l'adhérent qui se chargera de la garde des ascendants ;
- soit la recherche et l'envoi au domicile de l'adhérent d'une personne qualifiée pour assurer la garde des ascendants avec prise en charge pour une durée maximum de 40 heures à répartir sur 5 jours.

Pour le déplacement d'un proche résidant habituellement en Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane, la prise en charge du transport aller/retour s'entend à l'intérieur du même département.

#### 14.3 Aide à domicile

Au décès de l'adhérent, et dans les dix jours maximum suivant le décès, l'assistant met à la disposition d'un bénéficiaire, une aide à domicile afin de l'aider dans ses tâches quotidiennes.

Cette aide intervient à concurrence d'un maximum de cinq fois 2 heures, soit 10 h au maximum.

L'assistant recherche, met à disposition ou bien privilégie l'intervention du service intervenant habituellement au domicile. Le financement de cette aide est destiné à procurer un soutien. Les heures réalisées sont planifiées en concertation avec les besoins de la personne aidée. Le nombre d'heures prises en charge par l'assistant est conditionné par l'évaluation de l'équipe médico-sociale ; en aucun cas l'assistant ne prendra en charge un quota d'heures supplémentaires qui auront été réalisées sans son accord.

#### 14.4 Garde des animaux familiers

Si l'adhérent possède des animaux familiers (chiens, chats), l'assistant prend en charge leur gardiennage à domicile ou dans un centre agréé pendant une durée maximum de 15 jours et dans la limite de 150 euros TTC.

#### 14.5 Solutions d'adoption pour les animaux familiers

Si nécessaire, et à la demande des ayants droit de l'adhérent décédé, l'assistant recherche des solutions locales permettant d'organiser l'adoption de ses animaux familiers à la suite de son décès, dans les 12 mois qui suivent.

## IV. DISPOSITIONS JURIDIQUES

### 🕒 Article 15 - Exclusions

N'est pas couvert le décès qui est la conséquence :

- du suicide pendant la première année qui suit la date d'effet de l'adhésion ;
- directe ou indirecte de guerre civile, étrangère, d'insurrection, d'interventions militaires, d'émeutes, d'actes de terrorisme ou de sabotage dès lors que l'adhérent y prend une part active ;
- de la désintégration du noyau atomique, des effets directs ou indirects provenant d'une transmutation du noyau de l'atome.

### 🕒 Article 16 - Non-exécution des prestations d'assistance

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraîneront automatiquement la nullité du contrat.

L'assistant ne sera pas tenu d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

L'assistant est seul responsable vis-à-vis des bénéficiaires du contrat assistance du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance lors d'un sinistre. Ainsi, l'assistant s'engage à mobiliser tous les moyens dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues au contrat.

En revanche, la responsabilité de l'assistant ne peut en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués par la plate-forme téléphonique.

Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles : l'assistant ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécutions provoqués par tous les cas de forces majeures comme

- une guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- la mobilisation générale,
- la réquisition des hommes et matériels par les autorités,
- les actes de sabotage ou de terrorisme,
- les conflits sociaux, grèves, émeutes, mouvements populaires,
- les catastrophes naturelles,
- les effets de la radioactivité,
- les interdictions décidées par les autorités légales.

### ⊗ Article 17 - Conséquences du refus d'assistance de la part de l'adhérent ou de son ayant droit

Si le bénéficiaire ou son médecin refuse le conseil, les prestations ou les prescriptions proposées par l'assisteur, le bénéficiaire organisera dans ce cas librement et sous son entière responsabilité les actions qu'il juge ou que son médecin juge les plus adaptées à son état, l'assisteur étant déchargé de toute obligation.

En aucun cas l'assisteur ne peut être tenu au paiement des frais engagés par le bénéficiaire.

### ⊗ Article 18 - Subrogation

L'assisteur est subrogé dans les droits et actions du bénéficiaire contre tous responsables du sinistre déclaré et à concurrence des sommes exposées et du coût des prestations dont il supporte la charge.

### ⊗ Article 19 - Prescription

Toutes les actions dérivant de l'exécution des présentes conditions générales sont prescrites dans un délai de deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance et ce, conformément aux conditions déterminées par les articles L. 221-11 et L. 221-12 du Code de la Mutualité **modifié par la Loi n° 2006-1640 du 21 décembre 2006 – art 18 (V) JORF 22 XII 2006.**

Toutes actions dérivant des opérations régies par le présent article sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, du fait du membre participant, que du jour où la mutuelle ou l'union en a eu connaissance ;

2° en cas de réalisation du risque, 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'adhérent, du bénéficiaire ou de l'ayant droit contre l'assisteur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'adhérent ou l'ayant droit, ou a été indemnisé par celui-ci.

La prescription est portée à dix ans lorsque, pour les opérations mentionnées au b du 1° du I de l'article L. 111-1, le bénéficiaire n'est pas l'adhérent et, dans les opérations relatives aux accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'adhérent 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'adhérent.

### Article L. 221-12 du Code de la Mutualité

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite de la réalisation d'un risque. 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'assisteur à l'adhérent, en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et par le bénéficiaire ou l'ayant droit à l'assisteur, en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

### ⊗ Article 20 - Attribution de juridiction

#### En cas de litige avec l'assuré ou l'un de ses bénéficiaires

Tout différend avec un bénéficiaire touchant à l'interprétation ou à l'exécution des dispositions du présent contrat sera porté devant le tribunal compétent du siège social de Ressources Mutuelles Assistance.

### ⊗ Article 21 - Informatique et libertés

Conformément aux dispositions de la loi n° 7817 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'adhérent peut demander communication et rectification de toutes informations le concernant qui figurent sur tout fichier à l'usage de l'assisteur. Ce droit d'accès et de rectification peut être exercé en s'adressant au siège de Ressources Mutuelles Assistance : plateforme de l'assisteur - 46, rue du Moulin - BP 62127 - 44121 Vertou cedex.



# ANNEXE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE PRESTATIONS OBSÈQUES

MUTEX – LVF Réf. MVF2901 - 300114

## 🕒 Article 1 - Présentation du contrat

Le présent contrat de prestations est souscrit auprès du Vœu funéraire par l'adhérent au contrat d'assurance Néobsia, en vue de garantir l'organisation et l'exécution de ses obsèques.

Il offre la possibilité de choisir entre trois options de prestations funéraires dont le descriptif figure en fin de contrat.

- **Essentielle :** 3 500 €
- **Sérénité :** 4 500 €
- **Exigence :** 6 000 €

## 🕒 Article 2 - Les intervenants au contrat

### L'adhérent

Vous êtes l'adhérent au contrat de **prestations obsèques** souscrit auprès du Vœu Funéraire et vous adhérez en même temps au contrat Néobsia assuré par Mutex.

### Le Vœu Funéraire

Siège social : 40 rue des Aulnes - 92330 Sceaux.

SA au capital entièrement libéré de 4 323 975 euros

RCS Nanterre 310 775 804

Habilitation n° 1292A61 S/P Antony

ORIAS n° 07 005 218

Le Vœu Funéraire intervient au titre du contrat de prestations obsèques en qualité de :

- opérateur funéraire. Il fait réaliser l'exécution des prestations et services funéraires par un membre désigné du réseau d'entreprises funéraires associées et/ou agréées du Vœu Funéraire ou toute autre entreprise habilitée désignée en cours de vie du contrat si l'adhérent fait le choix d'un entrepreneur particulier en dehors du réseau du Vœu Funéraire ;
- garant au plan financier de la réalisation des obsèques selon le descriptif de l'option choisie au moyen du capital garanti dont il est bénéficiaire au décès de l'adhérent ; dans les limites fixées à l'article 7 des présentes ;
- mandataire. L'adhérent détermine ses volontés au moyen d'un mandat de recueil des volontés essentielles et charge, conformément à l'article 3 de la loi du 15 novembre 1887 sur la liberté des funérailles, le Vœu Funéraire de veiller au respect de ses volontés lors de la réalisation des obsèques telles qu'exprimées aux termes des dispositions funéraires issues de l'option choisie, que cette réalisation soit assurée par le Vœu Funéraire ou par tout autre opérateur funéraire intervenant dans la réalisation des obsèques désigné postérieurement par l'adhérent.

En qualité de mandataire, Le Vœu Funéraire :

- prend toutes les dispositions pour l'organisation et l'exécution des obsèques ;
- veille au respect des volontés exprimées dans le mandat de volontés essentielles ;
- contrôle a posteriori les prestations de l'entreprise funéraire intervenant dans la réalisation des obsèques.

Il assure un service d'information et de conseil quant à l'organisation des obsèques pendant toute la durée du contrat **de prestations obsèques** et enregistre toutes les modifications, demandées par l'adhérent, du descriptif de l'option choisie dans les conditions ci-après définies à l'article 4 et ce en application de l'article 12 de la loi n° 1343 du 9 décembre 2004 ;

- bénéficiaire de premier rang à titre onéreux de l'adhésion au contrat d'assurance Néobsia. En cette qualité, Mutex lui versera le capital décès garanti à concurrence des frais engagés, à charge pour le Vœu Funéraire de l'affecter au paiement du coût des obsèques exécutées par l'opérateur habilité et réalisées conformément aux volontés exprimées. Dans le cas où le Vœu Funéraire serait dans l'impossibilité de réaliser les prestations (cf. articles 8.2 et 8.3), le Vœu Funéraire renonce au bénéfice des garanties en capital.

## 🕒 Article 3 - Date d'effet du contrat

Le contrat de prestations obsèques prend effet à la date d'effet de l'adhésion au contrat d'assurance Néobsia.

## 🕒 Article 4 - Modification du contrat

### 4.1 Modification des volontés essentielles

L'adhérent a la faculté de modifier, à tout moment, la nature des obsèques, le mode et le lieu de sépulture, ainsi que ses volontés exprimées dans le mandat de volontés essentielles. Ces changements sont effectués sans supplément de prix. Il doit s'adresser à l'assistant de Mutex conformément à l'article 7 de l'annexe 1 et à l'article 7.2 des conditions générales du contrat d'assurance Néobsia. L'assistant les communiquera au Vœu Funéraire au décès de l'adhérent.

### 4.2 Modifications des prestations

L'adhérent a la faculté de modifier le contenu des prestations et/ou fournitures prévues dans l'option choisie. Il doit notifier ses demandes de modification par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Vœu Funéraire et accompagnée de la copie recto verso d'une pièce d'identité officielle à son nom. La modification sera formalisée par un avenant à son contrat de prestations obsèques.

Si les modifications entraînent une augmentation des coûts des fournitures et prestations funéraires comparées à ceux de l'option choisie, les modifications ne seront prises en compte que si l'adhérent choisit une option avec un capital supérieur. Dans ce cas, l'adhérent doit formuler sa demande auprès de Mutex ou de sa mutuelle, formalisée par un avenant à son adhésion au contrat d'assurance Néobsia.

### 4.3 Modification du mandataire

L'adhérent peut à tout moment désigner un nouveau mandataire. À compter de la prise d'effet de la modification, le Vœu Funéraire est déchargé immédiatement et définitivement de son obligation de veiller à la bonne exécution des volontés de l'adhérent. Le changement de mandataire n'entraîne pas automatiquement la modification de la désignation du Vœu Funéraire en qualité d'opérateur funéraire.

### 4.4 Désignation d'un opérateur funéraire

En cas de désignation d'un opérateur funéraire autre qu'une entreprise de pompes funèbres mandatée par le Vœu Funéraire, ce dernier est déchargé immédiatement et définitivement de son obligation d'exécuter les prestations obsèques suivant les conditions financières prévues au présent contrat. Le changement d'opérateur funéraire n'entraîne pas la modification de la désignation du Vœu Funéraire en qualité de mandataire au sens de l'article 3 de la loi du 15 novembre 1887 sur la liberté des funérailles, sauf volonté expresse de l'adhérent.

### 4.5 Prise d'effet des modifications

Toute modification sera constatée par avenant au contrat signé. Les modifications prendront effet à la date d'émission de cet avenant.

## 🕒 Article 5 - Cessation du contrat de prestations obsèques

L'adhérent peut à tout moment résilier son contrat de prestations obsèques par lettre recommandée avec avis de réception adressée à Mutex qui en informera le Vœu Funéraire. La résiliation prend effet au jour de réception de l'avis de résiliation par Mutex. Le Vœu Funéraire est aussitôt déchargé de toute obligation contractuelle. La résiliation du contrat de prestations obsèques n'entraîne pas automatiquement la résiliation de l'adhésion au contrat Néobsia. La **solution en prestations obsèques** sera remplacée par la **solution en capital obsèques** du contrat d'assurance et sera matérialisée par l'émission d'un avenant à l'adhésion **Néobsia**. En revanche, Le Vœu Funéraire renonce au bénéfice du capital.

Le contrat prend également fin dans les cas suivants :

- au décès de l'adhérent après exécution des obsèques
- à la résiliation de l'adhésion au contrat Néobsia
- au rachat de l'adhésion au contrat Néobsia
- à la renonciation à l'adhésion au contrat Néobsia
- au passage de la solution en prestations obsèques vers la solution en capital obsèques du contrat Néobsia
- à la mise en réduction de l'adhésion au contrat Néobsia.

### 📌 Article 6 - Déclenchement des prestations

Au décès de l'adhérent, ses proches pourront demander l'exécution du contrat en téléphonant à RMA, l'assistant de Mutex au numéro suivant 09 69 36 75 92 (de l'étranger : 00 33 9 69 36 75 92) mis à leur disposition par l'assistant.

Le Vœu Funéraire chargera une agence membre de son réseau d'exécuter les obsèques conformément au contrat de prestations ou de son dernier avenant en vigueur.

En cas de modification imposée par la loi, d'évolution des rites, des usages ou des techniques, le Vœu Funéraire procédera aux adaptations nécessaires du descriptif des prestations et en informera les proches de l'adhérent.

### 📌 Article 7 - Conditions de prises en charge du coût des prestations en cas de décès

À l'exclusion des situations décrites dans l'article 8, Le Vœu Funéraire garantit l'exécution des prestations prévues dans les dispositions issues de l'option choisie et de ses avenants éventuels et dans le respect des volontés essentielles, à l'exclusion de toute évolution de débours de tiers (taxes, vacations, achat de concession, culte, avis de presse) dans la limite du capital disponible au moment du décès. En effet, en cas d'augmentation imprévisible des prix (indice INSEE des services funéraires faisant foi) les dépassements seront alors à la charge des proches/héritiers. Le Vœu Funéraire, en sa qualité de mandataire, pourra aussi proposer d'adapter les prestations en concertation avec les proches/héritiers de façon à rester dans la limite du capital décès disponible. Les demandes de prestations et fournitures complémentaires non prévues initialement dans le devis des prestations funéraires et les avenants éventuels sont à la charge exclusive des proches/héritiers.

### 📌 Article 8 - Situations dans lesquelles le Vœu Funéraire n'intervient pas

Le Vœu Funéraire n'intervient pas et se trouve libéré de tous ses engagements dans les cas suivants.

#### 8.1 Impossibilité d'obtenir le versement du capital garanti au titre de l'adhésion Néobsia

- L'assureur ne verse pas le capital garanti (renonciation, changement de bénéficiaire, exclusions...).
- L'adhérent a souscrit un contrat d'assurance avec un capital garanti inférieur au coût des dispositions funéraires issues de la formule choisie (y compris éventuels avenants ultérieurs).
- Le contrat a été racheté totalement ou mis en réduction.
- L'adhérent décède d'une cause autre qu'accidentelle pendant le délai d'attente stipulé au contrat.
- Le décès de l'adhérent est consécutif à un événement non garanti par le contrat.

#### 8.2 Impossibilité de réaliser les prestations

- Le Vœu Funéraire n'a pas été informé du décès dans des délais (24 heures) lui permettant de réaliser les obsèques de l'adhérent.
- Les prestations funéraires ont été exécutées par un opérateur funéraire sans que Le Vœu Funéraire en ait été préalablement informé.

#### 8.3 Limites territoriales

- Les obsèques sont réalisées en dehors de la France métropolitaine, Monaco, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion.

## DESCRIPTIFS DES OPTIONS

Conformément au Code général des collectivités territoriales, les prestations obligatoires sont indiquées en gras souligné.

### 📌 Option ESSENTIELLE

Prestations d'une valeur de 3 500 € applicables pour des obsèques réalisées à moins de 50 km du domicile du défunt en France métropolitaine, Monaco, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion.

#### Démarches - Organisation

- Intervention d'un conseiller funéraire auprès de la famille.
- Prise en charge des formalités administratives d'organisation des obsèques : démarches auprès des autorités (police, mairie...) et des autres tiers concernés (culte, cimetière...).
- Transport du corps avant mise en bière du lieu du décès au domicile ou à la chambre funéraire (maximum 50 km).

#### Présentation et recueillement

- Mise en bière, toilette, habillage (présentation).
- Mise à disposition d'un salon funéraire équipé et privé pendant 2 jours avant la mise en bière ou fourniture et installation d'un matériel réfrigérant si présentation à domicile pendant 2 jours.

#### Cérémonie funéraire

- Mise à disposition d'une équipe de professionnels en tenue (3 porteurs), d'une table et de registre(s) de condoléances.
- Assistance d'un maître de cérémonie pour toutes les grandes étapes du convoi : du domicile ou du lieu de la mise en bière au cimetière ou au crématorium (maximum 50 km).
- Personnalisation de la cérémonie (lecture de textes, musique) suivant les volontés du défunt ou de la famille.

#### Convoi funéraire

- Mise à disposition d'un véhicule funéraire et transport du domicile (ou du lieu de mise en bière) au cimetière ou au crématorium (maximum 50 km).

#### Cercueil et accessoires

- **Inhumation - Fourniture d'un cercueil** simple de 22 mm, essence : chêne massif ou équivalent en matériau agréé, **équipé de 4 poignées**, cuvette étanche, d'un capiton (matelas et oreiller) satin 60 gr blanc ou ivoire, d'une plaque d'identification, d'un emblème religieux ou civil.
- **Crémation - Fourniture d'un cercueil** simple de 18 mm essence : pin massif ou équivalent en matériau agréé, **équipé de 4 poignées** et cuvette étanche, d'un capiton (matelas et oreiller) satin 60 gr blanc ou ivoire, d'une plaque d'identification, d'un emblème religieux ou civil et d'une **urne** simple ou cendrier.

#### Cimetière ou site cinéraire

- **Inhumation** - Ouverture, fermeture de la sépulture existante ou creusement d'une fosse pleine terre d'une place (200 € maximum), participation à l'achat d'une concession dans la limite de 100 €, et gravure d'une pierre tombale (30 caractères maximum) à hauteur de 100 €.
- **Crémation** - Dispersion des cendres dans un espace spécialement aménagé (jardin du souvenir) attenant au crématorium ou dans un cimetière proche ou participation de 100 € pour l'une des 3 prestations suivantes : achat d'une case au columbarium ou acquisition d'une concession cinéraire ou mise en sépulture de l'urne.

#### Prise en charge des taxes obligatoires après les obsèques

- **Inhumation** - Taxes et frais réglés pour compte (vacation de police, taxes municipales, taxe d'inhumation). L'évolution tarifaire des débours de tiers n'est pas garantie
- **Crémation** - Taxes et frais réglés pour compte (vacation de police, taxes municipales, taxe de crémation) dans la limite de 300 €. L'évolution tarifaire des débours de tiers n'est pas garantie.

#### Services

- Publication des avis de décès sur site internet.

## ☞ Option SÉRÉNITÉ

Prestations d'une valeur de 4 500 € applicables pour des obsèques réalisées à moins de 50 km du domicile du défunt en France métropolitaine, Monaco, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion.

### Démarches - Organisation

- Intervention d'un conseiller funéraire auprès de la famille.
- Prise en charge des formalités administratives d'organisation des obsèques : démarches auprès des autorités (police, mairie...) et des autres tiers concernés (culte, cimetière...).
- Transport du corps avant mise en bière du lieu du décès au domicile ou à la chambre funéraire (maximum 50 km).

### Présentation et recueillement

- Mise en bière, toilette, habillage (présentation).
- Soins de conservation (thanatopraxie) du corps.
- Mise à disposition d'un salon funéraire équipé et privé pendant 3 jours avant la mise en bière ou fourniture et installation d'un matériel réfrigérant si présentation à domicile pendant 3 jours.

### Cérémonie funéraire

- Mise à disposition d'une équipe de professionnels en tenue (3 porteurs), d'une table et de registre(s) de condoléances.
- Assistance d'un maître de cérémonie pour toutes les grandes étapes du convoi : du domicile ou du lieu de la mise en bière au cimetière ou au crématorium (maximum 50 km).
- Personnalisation de la cérémonie (lecture de textes, musique) suivant les volontés du défunt ou de la famille.

### Convoi funéraire

- Mise à disposition d'un véhicule funéraire et transport du domicile (ou du lieu de mise en bière) au cimetière ou au crématorium (maximum 50 km).

### Cercueil et accessoires

- **Inhumation - Fourniture d'un cercueil** intermédiaire de 22 mm, essence : chêne massif ou équivalent en matériau agréé, placage chêne, dessus et panneaux moulurés, **équipé de 4 poignées**, cuvette étanche, d'un capiton (matelas et oreiller) satin 120 gr couleurs au choix, d'une plaque d'identification, d'un emblème religieux ou civil.
- **Crémation - Fourniture d'un cercueil** intermédiaire de 18 mm, essence : pin massif ou équivalent en matériau agréé, panneaux galbés et finition satinée, **équipé de 4 poignées**, d'un capiton (matelas et oreiller) satin 120 gr couleurs au choix, d'une plaque d'identification, d'un emblème religieux ou civil et d'une **urne** cinéraire (participation à hauteur de 150 €).

### Cimetière ou site cinéraire

- **Inhumation** - Ouverture, fermeture de la sépulture existante ou creusement d'une fosse pleine terre une place (400 € maximum), participation à l'achat d'une concession dans la limite de 200 €, et gravure d'une pierre tombale (30 caractères maximum) à hauteur de 150 €.
- **Crémation** - Dispersion des cendres dans un espace spécialement aménagé (jardin du souvenir) attenant au crématorium ou dans un cimetière proche ou participation de 250 € pour l'une des 4 prestations suivantes : achat d'une case au columbarium ou acquisition d'une concession cinéraire ou mise en sépulture de l'urne ou mise en place et exécution d'un rituel personnalisé dans un rayon de 50 km.

### Prise en charge des taxes obligatoires après les obsèques

- **Inhumation** - Taxes et frais réglés pour compte (vacation de police, taxes municipales, taxe d'inhumation). L'évolution tarifaire des débours de tiers n'est pas garantie.
- **Crémation** - Taxes et frais réglés pour compte (vacation de police, taxes municipales, taxe de crémation) dans la limite de 500 €. L'évolution tarifaire des débours de tiers n'est pas garantie.

## Services et réserve d'argent

- Mise à disposition des fournitures complémentaires : fleurs, plaques, faire part, d'une valeur de 150 €.
- Réserve pour culte et presse : 200 €.
- Publication des avis de décès sur site internet.

## ☞ Option EXIGENCE

Prestations d'une valeur de 6 000 € applicables pour des obsèques réalisées à moins de 50 km du domicile du défunt en France métropolitaine, Monaco, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion.

### Démarches - Organisation

- Intervention d'un conseiller funéraire auprès de la famille.
- Prise en charge des formalités administratives d'organisation des obsèques : démarches auprès des autorités (police, mairie...) et des autres tiers concernés (culte, cimetière...).
- Transport du corps avant mise en bière du lieu du décès au domicile ou à la chambre funéraire (maximum 50 km).

### Présentation et recueillement

- Mise en bière, toilette, habillage (présentation).
- Soins de conservation (thanatopraxie) du corps.
- Mise à disposition d'un salon funéraire équipé et privé pendant 3 jours avant la mise en bière ou fourniture et installation d'un matériel réfrigérant si présentation à domicile pendant 3 jours.

### Cérémonie funéraire

- Mise à disposition d'une équipe de professionnels en tenue (3 porteurs), d'une table et de registre(s) de condoléances.
- Assistance d'un maître de cérémonie pour toutes les grandes étapes du convoi : du domicile ou du lieu de la mise en bière au cimetière ou au crématorium (maximum 50 km).
- Personnalisation de la cérémonie (lecture de textes, musique) suivant les volontés du défunt ou de la famille.

### Convoi funéraire

- Mise à disposition d'un véhicule funéraire et transport du domicile (ou du lieu de mise en bière) au cimetière ou au crématorium (maximum 50 km).
- Mise à disposition d'un véhicule d'accompagnement (maximum 50 km).

### Cercueil et accessoires

- **Inhumation - Fourniture d'un cercueil** « Prestige » essence de 22 mm : chêne massif ou équivalent en matériau agréé, placage chêne, dessus et panneaux moulurés, **équipé de 4 poignées**, cuvette étanche, d'un capiton (matelas, oreiller et couverture) satin 160 gr couleurs au choix, d'une plaque d'identification, d'un emblème religieux ou civil.
- **Crémation - Fourniture d'un cercueil** « Prestige » de 22 mm, essence : pin massif ou équivalent en matériau agréé, panneaux galbés et finition satinée, **équipé de 4 poignées**, cuvette étanche, d'un capiton (matelas, oreiller et couverture) satin de 160 gr couleurs au choix, d'une plaque d'identification, d'un emblème religieux ou civil et d'une **urne** cinéraire (participation à hauteur de 300 €).

### Cimetière ou site cinéraire

- **Inhumation** - Ouverture, fermeture de la sépulture existante ou creusement d'une fosse pleine terre une ou deux places (600 € maximum), participation à l'achat d'une concession dans la limite de 500 €, et gravure d'une pierre tombale (30 caractères maximum) à hauteur de 200 €. Participation à l'achat d'un caveau à hauteur de 400 €.
- **Crémation** - Dispersion des cendres dans un espace spécialement aménagé (jardin du souvenir) attenant au crématorium ou dans un cimetière proche ou participation de 500 € pour l'une des 4 prestations suivantes : achat d'une case au columbarium ou acquisition d'une concession cinéraire ou mise en sépulture de l'urne ou mise en place et exécution d'un rituel personnalisé dans un rayon de 50 km.

#### Prise en charge des taxes obligatoires après les obsèques

- **Inhumation** - Taxes et frais réglés pour compte (vacation de police, taxes municipales, taxe d'inhumation).  
L'évolution tarifaire des débours de tiers n'est pas garantie.
- **Crémation** - Taxes et frais réglés pour compte (vacation de police, taxes municipales, taxe de crémation) dans la limite de 700 €.  
L'évolution tarifaire des débours de tiers n'est pas garantie.

#### Service et réserve d'argent

- Mise à disposition des fournitures complémentaires : fleurs, plaques, faire part, d'une valeur de 300 €.
- Réserve pour culte et presse : 400 €.
- Publication des avis de décès sur site internet.

#### Assureur des garanties de prévoyance :

##### **MUTEX**

Société anonyme au capital de 37 302 300 euros  
Entreprise régie par le Code des assurances - RCS Nanterre 529 219 040  
Siège social : 140 avenue de la République - CS 30007 - 92327 Châtillon cedex

#### Assureur des garanties d'assistance :

##### **Ressources Mutuelles Assistance**

Union d'assistance soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité,  
immatriculée au répertoire Sirene sous le n° SIREN 444 269 682.  
Siège social : 46, rue du Moulin - CS 32427 - 44124 Vertou Cedex

#### Opérateur funéraire :

##### **Le Voeu Funéraire**

Marque déposée et exploitée par Mesange Prévoyance - Société de Courtage d'Assurances  
Siège social : 21 rue Laffitte 75009 Paris - Tél. 03 28 01 05 10 - Fax. 03 28 01 05 19  
[www.mesange-prevoyance.fr](http://www.mesange-prevoyance.fr) - SAS au capital de 66 760 € - RCS Paris B 478 782 915  
N° TVA : FR 14 478 782 915.  
Habilitation funéraire N° 22-59-0615 auprès de la Préfecture du Nord.  
N° ORIAS : 07 009 092 ( [www.orias.fr](http://www.orias.fr) ) - Sous le contrôle de l'ACPR : 4 place de Budapest -  
CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. Réclamations : [reclamation@mesange-prevoyance.fr](mailto:reclamation@mesange-prevoyance.fr)  
Un accusé de réception vous sera envoyé dans les 10 jours ouvrables et une réponse vous sera  
communiquée sous 2 mois maximum à compter de la réception de votre demande.



239399