

## Votre contrat comprend :

- Titre I : des Conditions Générales du Contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES
- Titre II : des Conditions Générales du Contrat Volontés de FUNECAP

# TITRE I - GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES

## CONDITIONS GÉNÉRALES réf. DGUZ21A - Valant note d'information

### OBJET DE VOTRE CONTRAT GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES

Le contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES est un contrat d'assurance individuelle « Décès Vie Entière ».

Le contrat prévoit le versement d'un capital en cas de décès de l'Assuré (**voir Article 3.1**) afin de permettre aux Bénéficiaires d'assurer le financement des obsèques de l'Assuré à concurrence de leur coût sous réserve des exclusions précisées à l'article 4 des Conditions Générales.

Si votre décès survient dans les deux premières années d'assurance du fait d'un événement non accidentel, la garantie sera limitée au remboursement des cotisations versées.

### PARTICIPATION AUX BÉNÉFICES

Le contrat prévoit une participation aux bénéfices (voir détails à l'article 9 des Conditions Générales). Le versement de la participation aux bénéfices en cas de rachat ne s'effectuera que pour les contrats en vigueur depuis au moins huit ans à la date de rachat.

### RACHAT / RÉDUCTION

Le contrat comporte une valeur de rachat et de réduction. Les sommes correspondant à la valeur de rachat sont versées par l'Assureur dans un délai de quinze jours (voir détails à l'article 8 des Conditions Générales).

### FRAIS

- Des frais de fonctionnement mensuels maximums de 0,50% du capital garanti et des frais de gestion annuels de 0,05% du capital garanti sont inclus dans vos cotisations. Ces frais ne viennent pas diminuer le montant de votre capital garanti.
- Frais de sortie : 5% en cas de rachat du contrat dans les 10 premières années du contrat (ces frais sont déjà déduits des valeurs de rachat figurant en annexe).
- En cas de réduction : l'Assuré reste garanti sa vie entière sur la base d'un capital décès réduit calculé à partir du montant de la valeur de rachat au jour de l'arrêt de paiement des cotisations.

### DURÉE DE VOTRE CONTRAT

La durée du contrat recommandée dépend notamment de la situation patrimoniale du souscripteur, de son attitude vis-à-vis du risque, du régime fiscal en vigueur et des caractéristiques du contrat choisi. Le souscripteur est invité à demander conseil auprès de son Assureur. La durée du contrat s'étend à votre vie entière, sous réserve de paiement des cotisations (voir détails à l'article 5 des Conditions Générales).

### DESIGNATION DE BÉNÉFICIAIRES

Le Souscripteur peut désigner le ou les Bénéficiaires dans la demande de souscription et ultérieurement par avenant au contrat (voir détails à l'article 2 - définition de Bénéficiaire).

**Cet encadré a pour objet d'attirer l'attention du Souscripteur sur certaines dispositions essentielles des Conditions Générales. Il est important que le Souscripteur lise intégralement les Conditions Générales et pose toutes les questions qu'il estime nécessaires.**

## PREAMBULE

La présente offre d'assurance, de nature commerciale, est valable sans limitation de durée sous réserve d'acceptation de la souscription par l'Assureur.

## ARTICLE 1 - VOTRE CONTRAT GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES

Le contrat Garantie Frais d'Obsèques est un contrat d'assurance individuelle « Décès Vie Entière » régi par le Code des assurances, relevant de la branche 20 (Vie - Décès) assuré par la Compagnie d'assurances MetLife et de la branche 18 pour les prestations d'assistance assurées par Fragonard Assurances. Il est constitué des Conditions Générales et des Conditions Particulières s'y rattachant. Les déclarations du Souscripteur et de l'Assuré servent de base au contrat et, à ce titre, les dispositions des articles L.113-8 et L.132-26 du Code des assurances relatifs à la validité du contrat et aux obligations réciproques des parties leur sont applicables.

## ARTICLE 2 - QUELQUES DÉFINITIONS

Pour l'application du présent contrat, on entend par :

**Accident :** Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré ou de celle de ses Bénéficiaires, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure **et survenue pendant la période de validité des garanties.**

**La rupture d'anévrisme, l'infarctus du myocarde, l'embolie cérébrale, l'hémorragie méningée, ainsi que les accidents vasculaires cérébraux sont considérés par l'Assureur comme des maladies et non comme des Accidents.**

**Assisteur :** Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP France SAS - 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669 et assurées par : Fragonard Assurances - Société anonyme au capital de 37 027 660 euros - siège sociale : 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - RCS Bobigny 479065351 - Entreprise régie par le Code des assurances soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Le terme « nous » désigne l'Assisteur dans l'article 3.2 des présentes Conditions Générales.

**Assuré :** Personne physique, nommément désignée aux Conditions Particulières du contrat et sur la tête de laquelle reposent les garanties. **Le contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES est réservé est réservé aux personnes résidant en France métropolitaine ainsi que le(s) territoire(s) suivant(s) : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, âgées de 45 à 79 ans inclus au moment de la souscription.** Le terme « vous » désigne l'Assuré.

**Assureur :** MetLife Europe d.a.c. Le terme « nous » désigne l'Assureur, à l'article 3.2 où ce terme désigne l'Assisteur.

**Bénéficiaire :** La ou les personnes désignées en principe dans la demande de souscription pour recevoir les prestations versées par l'Assureur. Les Bénéficiaires figurent également aux Conditions Particulières du contrat.

Le Souscripteur a la possibilité de prévoir l'ordre de priorité du versement du capital en cas de décès des Bénéficiaires désignés.

En l'absence de désignation d'un Bénéficiaire ou en cas de décès de l'ensemble des Bénéficiaires désignés, le capital garanti sera versé au conjoint de l'Assuré, non séparé, non divorcé, ou à son partenaire de pacte civil de solidarité ou à

son concubin notoire, à défaut aux enfants de l'Assuré, nés ou à naître, vivants ou représentés, en cas de prédécès, par parts égales, à défaut aux héritiers de l'Assuré.

Lorsque le Bénéficiaire est nommément désigné, le Souscripteur est invité à porter dans la demande de souscription les coordonnées de ce dernier, qui seront utilisées par l'Assureur en cas de décès de l'Assuré. Le Souscripteur peut modifier la clause bénéficiaire lorsque celle-ci n'est plus appropriée. La désignation si elle n'a pas été faite dans le contrat, et la substitution du ou des Bénéficiaires, peuvent être effectuées soit par voie d'avenant au contrat, soit en remplissant les formalités de l'article 1690 du Code civil, soit par voie testamentaire.

La personne désignée comme Bénéficiaire par le Souscripteur peut accepter le bénéfice de cette désignation faite à son profit. Tant que l'acceptation n'a pas eu lieu, le Souscripteur et seul le Souscripteur est libre de révoquer le Bénéficiaire. Tant que l'Assuré et le Souscripteur sont en vie, l'acceptation est faite par un avenant signé de l'Assureur, du Souscripteur et du Bénéficiaire. Elle peut également être faite par un acte authentique ou sous seing privé, signé du Souscripteur et du Bénéficiaire, et n'a alors d'effet à l'égard de l'Assureur que lorsqu'elle lui est notifiée par écrit. Lorsque la désignation du Bénéficiaire est faite à titre gratuit, l'acceptation ne peut intervenir que trente jours au moins à compter du moment où le Souscripteur est informé que le contrat d'assurance est conclu. En cas d'acceptation, l'accord du Bénéficiaire ayant accepté devient obligatoire lorsque le Souscripteur souhaite demander le rachat du contrat ou désigner un autre Bénéficiaire.

Par exception et en application de l'article L. 2223-35-1 du code général des collectivités territoriales, le Souscripteur conserve l'entière liberté de modifier la désignation du Bénéficiaire pendant toute la durée du contrat si celui-ci est une entreprise de pompes funèbres.

**Sinistre :** Le décès de l'Assuré de nature à entraîner la mise en jeu de la garantie capital décès du contrat.

**Souscripteur :** Personne qui souscrit le contrat.

## ARTICLE 3 - QUELLES SONT VOS GARANTIES ?

Les garanties d'assurance décès et les prestations d'assistance telles qu'ici proposées le sont afin de couvrir vos besoins de protection et ceux de vos proches en cas de décès.

### 1 - Capital en cas de décès

Le contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES prévoit, en cas de décès de l'Assuré, le versement au(x) Bénéficiaire(s) d'un capital en fonction de l'option choisie, dans les limites et conditions précisées lors de votre souscription, en vue de leur permettre, d'assurer le financement des obsèques de l'Assuré, à concurrence de leur coût.

Conformément à l'article L.2223-33-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, le capital décès versé par l'Assureur devra être affecté à la réalisation des obsèques de l'Assuré.

**SI VOTRE DÉCÈS SURVIENT DANS LES DEUX PREMIÈRES ANNÉES D'ASSURANCE DU FAIT D'UN ÉVÉNEMENT NON ACCIDENTEL, LA GARANTIE SERA LIMITÉE AU REMBOURSEMENT DES COTISATIONS VERSÉES.**

Le montant du capital garanti par votre contrat figure aux Conditions Particulières ou au dernier avenant venu les modifier.

## 2 - Prestations d'assistance

### Conditions d'accès aux prestations d'assistance

Pour bénéficier des prestations d'assistance, il convient de contacter l'Assisteur au 01 49 93 80 00 (non surtaxé). Ce numéro est accessible du 1er janvier au 31 décembre, sans interruption, 24H/24.

Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24)

Lors de votre appel, veuillez indiquer :

- Le nom et le numéro du contrat souscrit
- Les nom et prénom du Bénéficiaire
- L'adresse exacte du Bénéficiaire
- Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint.

### 2.1 - Événements garantis

Les conditions de délivrance des garanties au titre de la Convention sont décrites à l'article 2.5 « Assistance au moment du décès » et délivrées en cas de décès du Bénéficiaire.

L'ensemble des prestations est délivré conformément aux conditions et limites indiquées à l'article 2.2 « Résumé des prestations et prises en charge ».

### 2.2 - Résumé des prestations et prises en charge – Assistance au moment du décès

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
<b>ORGANISATION DES OBSEQUES</b>		
Transport de corps	Coût du transport du corps organisé par l'Assisteur	
Frais funéraires afférant au transport	- Frais funéraires (hors cercueil ou urne) : <b>2300€ TTC maximum</b> - Frais de cercueil : <b>1500 € TTC maximum</b> - Frais d'urne : <b>300€ TTC maximum</b>	Le décès est survenu en France ou à l'étranger. La prise en charge des frais funéraires est limitée aux frais réellement nécessaires au transport conformément à la législation locale.
Transfert d'un Proche sur le lieu du décès	- Coût du Transport aller et retour organisé par l'Assisteur - et frais d'hôtel pris en charge à hauteur de <b>60€ TTC maximum</b> par nuit dans la limite de 10 nuits.	<b>Réserve de territorialité concernant le lieu des obsèques.</b>
Coordination des obsèques	Coût de l'opération réalisée ou mandatée par l'Assisteur	<b>Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille.</b> <b>Réserve de territorialité concernant le lieu des obsèques</b>
Transfert de Membres de la famille qui assistent aux obsèques	Coût du Transport aller et retour organisé par l'Assisteur, pour <b>2 personnes au maximum</b>	Membres de la Famille résidant en France. <b>Si l'inhumation du Bénéficiaire décédé a lieu dans un pays d'Afrique.</b> <b>Réserve de territorialité concernant le lieu des obsèques.</b>

### 2.3 – Validité de la convention

#### VALIDITE TERRITORIALE

Sauf mention particulière notée à l'article 2.2 « Résumé des prestations et prises en charge », les prestations sont accordées en cas de décès survenu en France ou au cours de déplacements privés n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans le monde entier à l'exception des Pays non couverts.

Pour les résidents en France Métropolitaine, les prestations « Organisation des obsèques » peuvent être accordées en France ou en Afrique. Pour les résidents dans les Dom la prestation « Organisation des obsèques » se fait dans l'île du Domicile du Bénéficiaire.

#### DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées pour les événements survenus exclusivement pendant la durée de validité du contrat « Obsèques » et de l'accord liant MetLife et l'Assisteur pour la délivrance de ces prestations.

### 2.4 – Définitions propres à l'assistance

Dans la présente Convention d'assistance n° 922628 (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

**Bénéficiaire** : Le terme « Bénéficiaire » se réfère :

- à la personne physique assurée par le contrat « Obsèques »
- à son Conjoint
- et/ou à ses Enfants.

**Conjoint** : Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire du Bénéficiaire assuré et vivant habituellement sous son toit.

**Domicile** : Lieu de résidence principale situé en France et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

**Enfants** : Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge du Bénéficiaire assuré ou de son Conjoint, vivant habituellement sous son toit.

**France** : France métropolitaine ainsi que le(s) territoire(s) suivant(s) : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, ou se situe le Domicile.

**Frais funéraires** : Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation obligatoires, de conditionnement, nécessaires au transport de corps et conformes aux réglementations locales et internationales applicables sur le lieu du décès et le lieu des obsèques.

**Sont exclus les frais d'habillement, d'embaumement, de cérémonie, d'inhumation et de crémation.**

Lorsque le transport de corps peut être effectué sans cercueil conformément aux normes en vigueur, les frais de cercueil ne sont pas pris en charge.

**Membre de la famille** : Conjoint, ascendant au premier degré, descendant au premier degré, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal, du Bénéficiaire décédé, ou la personne placée sous la tutelle du Bénéficiaire décédé.

**Pays non couverts** : Corée du Nord. La liste mise à jour des pays exclus, est disponible sur le site internet d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

**Prestataire** : Prestataire de services, professionnel référencé par l'Assisteur.

**Proche** : Toute personne, Membre de la famille ou non, résidant en France et désignée par le Bénéficiaire ou un Membre de la famille.

**Transport** : Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2<sup>nd</sup>e classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

### 2.5 – Prestations

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent dans l'article 2.2 « Résumé des prestations et prises en charge ».

L'Assisteur se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations.

#### ASSISTANCE AU MOMENT DU DECES

L'Assisteur organise et prend en charge, et sous réserve de l'obtention du permis d'inhumation, les prestations définies ci-après :

- **Transport du corps** depuis le lieu du décès jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ou de crémation choisi par le défunt ou les Membres de la famille,
- **Frais funéraires** afférents à ce transport,
- **Transfert d'un Proche** (Transport aller-retour) sur le lieu du décès :
  - soit pour remplir les formalités administratives avant le transport du corps,
  - soit pour assister à l'inhumation ou la crémation sur place,
- **Coordination des Obsèques** par un Prestataire ou par une entreprise désignée par les Membres de la famille,
- **Transfert de Membres de la Famille** résidant en France (Transport aller-retour) qui assistent aux obsèques dans le pays d'inhumation ou de crémation.

### 2.6 – Responsabilité

L'Assisteur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le Bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

L'Assisteur ne sera pas tenu responsable des managements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site du Ministère de l'Economie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Il s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou ses proches de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si l'Assisteur a été prévenu et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que l'Assisteur aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de l'Assisteur ne concerne que les services qu'il réalise en exécution de la Convention. Il ne sera pas tenu responsable :

- des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité,
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutives à un cas de force majeure.

### 2.7 – Traitement des données à caractère personnel

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est consultable en ligne à l'adresse suivante : <https://fragonard-assurances.votreassistance.fr/donnees-personnelles>

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

## ARTICLE 4 - QUELLES SONT LES EXCLUSIONS DU CONTRAT ?

### 1 - SONT TOUJOURS EXCLUS DU PRESENT CONTRAT, LES DECES TROUVANT LEUR ORIGINE DANS LES CIRCONSTANCES ENONCEES CI-APRES :

- LES CONSEQUENCES D'ACCIDENTS SURVENUS AVANT LA PRISE D'EFFET DES GARANTIES,
- LE SUICIDE OU LA TENTATIVE DE SUICIDE SURVENANT MOINS D'UN AN APRES LA PRISE D'EFFET DU CONTRAT. EN CAS D'AUGMENTATION DES GARANTIES EN COURS DE CONTRAT, LE RISQUE DE SUICIDE EST EGALEMENT EXCLU, POUR LES MAJORATIONS, AU COURS DE LA PREMIERE ANNEE QUI SUIVIT LA PRISE D'EFFET DE CETTE AUGMENTATION,
- LE FAIT DE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE,
- LE DECES SURVENANT SOUS L'EMPRISE D'ETAT CONSECUTIF A L'UTILISATION DE STUPEFIANTS, SUBSTANCES ANALOGUES, MEDICAMENTS OU TRAITEMENTS A DOSES NON PRESCRITES MEDICALEMENT, OU DE L'ETAT ALCOOLIQUE DE L'ASSURE, CARACTERISE PAR LA PRESENCE, DANS LE SANG, D'UN TAUX D'ALCOOL PUR EGAL OU SUPERIEUR A CELUI FIXE PAR LA LOI REGISSANT LA CIRCULATION AUTOMOBILE AU MOMENT DU SINISTRE. NOUS N'AURONS PAS A APPORTER LA PREUVE DE L'EXISTENCE D'UN LIEN DE CAUSALITE ENTRE LE DECES ET L'ETAT DE L'ASSURE.

DANS LES CAS OU LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE, NOUS PAIERONS LE MONTANT DE LA PROVISION MATHEMATIQUE DU CONTRAT AU JOUR DU DECES DE L'ASSURE.

### 2 - EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE :

OUTRE LES EXCLUSIONS PREVUES A LA CONVENTION, SONT TOUJOURS EXCLUS :

- LES FRAIS ENGAGES SANS L'ACCORD PREALABLE DE L'ASSISTEUR ;
- LES FRAIS NON JUSTIFIES PAR DES DOCUMENTS ORIGINAUX ;
- LES CONSEQUENCES :
  - DES SITUATIONS A RISQUES INFECTIEUX EN CONTEXTE EPIDEMIQUE,
  - DE L'EXPOSITION A DES AGENTS BIOLOGIQUES INFECTANTS,
  - DE L'EXPOSITION A DES AGENTS CHIMIQUES TYPE GAZ DE COMBAT,
  - DE L'EXPOSITION A DES AGENTS INCAPACITANTS,
  - DE L'EXPOSITION A DES AGENTS RADIOACTIFS,
  - DE L'EXPOSITION A DES AGENTS NEUROTOXIQUES OU A EFFETS NEUROTOXIQUES REMANENTS QUI FONT L'OBJET D'UNE MISE EN QUARANTAINE OU DE MESURES PREVENTIVES OU DE SURVEILLANCES SPECIFIQUES OU DE RECOMMANDATIONS DE LA PART DES AUTORITES SANITAIRES INTERNATIONALES OU DES AUTORITES SANITAIRES LOCALES ;
- LES DOMMAGES DE TOUTE NATURE CAUSES OU PROVOQUES PAR UN BENEFICIAIRE OU AVEC SA COMPLICITÉ, OU CONSECUTIFS A UNE NEGLIGENCE CARACTERISEE, UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DU BENEFICIAIRE (L113-1 ALINEA 2 CODE DES ASSURANCES), SAUF CAS DE LEGITIME DEFENSE OU D'ASSISTANCE A PERSONNE EN DANGER ;
- LES CONSEQUENCES DE :
  - LA PARTICIPATION A TOUT SPORT EXERCÉ A TITRE PROFESSIONNEL OU SOUS CONTRAT AVEC RÉMUNÉRATION, AINSI QUE LES ENTRAÎNEMENTS PRÉPARATOIRES ;
  - L'INOBSERVATION D'INTERDICTIONS OFFICIELLES, AINSI QUE LE NON-RESPECT DES RÈGLES OFFICIELLES DE SÉCURITÉ, LIÉES À LA PRATIQUE D'UNE ACTIVITÉ SPORTIVE ;
  - L'ACCIDENT SURVENU LORS DE LA PRATIQUE PAR UN BÉNÉFICIAIRE DE L'UN DES SPORTS, QU'IL SOIT PRATIQUE À TITRE INDIVIDUEL OU DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITÉ ENCADRÉE PAR UNE FÉDÉRATION SPORTIVE : LE KITE-SURF, LE SKELETON, LE BOBSLEIGH, LE SAUT À SKI, TOUTE GLISSE HORS-PISTE, L'ALPINISME À PLUS DE 3 000 M, LA VARAPPE, LA SPÉLÉOLOGIE, LE DELTA-PLANE, PLANEUR, PARAPENTE, TOUTE ACTIVITÉ DE PARACHUTISME AINSI QUE TOUT SPORT EFFECTUÉ AVEC OU À PARTIR D'AÉRONEFS ULTRALÉGERS MOTORISÉS AU SENS DU CODE DE L'AVIATION CIVIL.

## ARTICLE 5 - A PARTIR DE QUAND ETES-VOUS COUVERT ET POUR QUELLE DUREE ?

Le contrat est conclu et les garanties prennent effet dès réception par nos services de votre Demande de Souscription dûment complétée et signée ou dès l'enregistrement de l'accord verbal de souscription de l'offre d'assurance par téléphone par le Souscripteur.

La date d'effet est reportée aux Conditions Particulières.

La durée du contrat s'étend à votre vie entière, sous réserve de paiement des cotisations (voir article 6.2).

## ARTICLE 6 - COMMENT PAYER LES COTISATIONS ?

### 1 - Montant des cotisations

Le montant de la cotisation et sa périodicité de règlement, précisés lors de la conclusion du contrat par téléphone ou dans votre Demande de Souscription, sont fixés contractuellement et reportés aux Conditions Particulières ou au dernier avenant venu les modifier.

Les cotisations seront constantes pendant toute la durée du contrat.

Le contrat prévoit des frais de fonctionnement inclus dans le montant des cotisations, dont le taux, exprimé en pourcentage du capital garanti, dépend de votre âge à la souscription.

Ce taux de frais mensuels est respectivement de : 0,17% entre 45 et 59 ans, de 0,25% entre 60 et 64 ans, de 0,32% entre 65 et 69 ans, de 0,42% entre 70 et 74 ans et de 0,50% entre 75 et 79 ans.

Ces frais ne viennent pas diminuer le montant du capital garanti.

Le contrat prévoit également des frais de gestion, d'un montant annuel de 0,05% du capital garanti, inclus dans le montant des cotisations et dans le calcul du capital décès réduit.

## 2 - Paiement et Défaut de paiement des cotisations

L'engagement du Souscripteur porte sur le paiement de la cotisation aux échéances prévues.

Toute taxe présente ou future établie sur le contrat d'assurance est à la charge du Souscripteur et payable en même temps que la cotisation.

Le paiement des cotisations peut s'effectuer, soit annuellement, soit par fractions semestrielles, trimestrielles ou mensuelles. En cas de fractionnement mensuel, le prélèvement automatique sur le compte bancaire ou postal du Souscripteur est obligatoire.

Le Souscripteur peut, s'il le souhaite, mettre fin au paiement de ses cotisations, selon les formes prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, au moins 1 mois avant l'échéance considérée. Le contrat sera résilié ou réduit au terme de la période de garantie précédemment payée.

Conformément aux dispositions de l'article L132-20 du Code des assurances, lorsqu'une cotisation ou fraction de cotisation n'est pas payée dans les 10 jours suivant son échéance, nous adresserons au Souscripteur une lettre recommandée par laquelle nous l'informerons qu'à l'expiration d'un délai de 40 jours à dater de cette lettre, le défaut de paiement de la cotisation ou fraction de cotisation échue ainsi que les cotisations venues à échéance au cours de ce délai entraînera soit la résiliation en cas d'inexistence ou d'insuffisance de la valeur de rachat, soit la mise en réduction du contrat.

### 3 - Modalités de paiement

En signant le mandat de prélèvement SEPA, vous autorisez :

- MetLife à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte
- votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de MetLife.

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé(e) par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle.

La demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

Votre Référence Unique Mandat (RUM) correspond à votre numéro de police. L'identifiant Créancier SEPA (ICS) de MetLife est FR76ZZZ000582.

## ARTICLE 7 - QUE FAIRE EN CAS DE CHANGEMENT DE DOMICILE ?

Le Souscripteur est tenu de nous aviser de tout changement de domicile. A défaut, les lettres recommandées que nous adresserons à son dernier domicile connu seront réputées avoir été reçues.

## ARTICLE 8 - VOTRE CONTRAT POSSEDE UNE VALEUR DE RACHAT / REDUCTION

Votre contrat comporte une valeur de rachat et une valeur de réduction. Les valeurs de rachat et de réduction sont calculées par application de la note technique du produit conformément au Code des assurances et sont communiquées annuellement au Souscripteur.

### RACHAT

Si le Souscripteur souhaite mettre fin à son contrat, il recevra la valeur de rachat calculée à la date de la résiliation.

Pour cela, le Souscripteur doit nous adresser sa demande, accompagnée de l'original des Conditions Particulières et de ses avenants éventuels. Nous lui verserons dans un délai de quinze jours le montant correspondant à la valeur de rachat.

Cette valeur est calculée en fonction de l'âge de l'Assuré au jour de la souscription, du montant et du nombre de cotisations payées depuis la souscription, ainsi que des frais de sortie de 5% en cas de rachat du contrat au cours des 10 premières années.

Les valeurs de rachat et le cumul des cotisations à la fin de chaque année, au cours des 8 premières années figurent dans vos Conditions Particulières.

Le versement de la valeur de rachat au Souscripteur met fin au contrat.

### REDUCTION

Vous avez la possibilité de cesser de cotiser tout en restant assuré.

A compter de la mise en réduction :

- le contrat reste en vigueur : l'Assuré reste garanti sa vie entière sur la base d'un capital décès réduit calculé à partir du montant de la valeur de rachat au jour de l'arrêt de paiement des cotisations ;
- le Souscripteur n'aura plus de cotisations à payer ;

**- L'ASSURE ET SES BENEFICIAIRES NE BENEFICIERONT PLUS DES PRESTATIONS « ASSISTANCE »** définies à l'article 3.2.

L'Assureur peut d'office substituer la résiliation avec versement de la valeur de rachat à la réduction si cette valeur est inférieure au montant fixé par la réglementation (article R 132-2 du Code des assurances).

## ARTICLE 9 - PARTICIPATION AUX BENEFICES

La participation aux bénéfices est attribuée annuellement, au 31 décembre, pour tous les contrats non réduits, en vigueur depuis au moins deux ans.

Au début de chaque année, le taux de participation aux bénéfices est déterminé par l'Assureur en fonction des bénéfices techniques et financiers, conformément à la législation en vigueur. Le taux ainsi déterminé vient augmenter la provision mathématique au 31 décembre, d'un montant qui sera affecté à un compte de participation aux bénéfices. Les sommes inscrites à ce compte portent intérêts au taux technique et viendront majorer le montant du capital garanti de votre contrat lors de son versement.

Le versement de la participation aux bénéfices en cas de rachat ne s'effectuera que pour les contrats en vigueur depuis au moins huit ans à la date de rachat. Chaque année, nous aviserons le Souscripteur du montant de la participation aux bénéfices affectée à son contrat.

## ARTICLE 10 - QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

### 1 - Déclaration du Sinistre

Tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu des garanties du contrat doit être déclaré obligatoirement **DANS LES 30 JOURS SUIVANT SA SURVENANCE** à :

## 2 - Pièces à fournir

Nous aurons besoin des pièces suivantes pour traiter votre dossier. Toute pièce médicale doit être adressée sous pli confidentiel au médecin-conseil de l'Assureur :

- L'acte de décès de l'Assuré,
- Un certificat médical à défaut une attestation sur l'honneur datée et signée, mentionnant le caractère naturel ou accidentel du décès,
- Un acte de dévolution successorale, précisant les ayants-droits de l'Assuré, la filiation et la quotité à revenir à chacun. A défaut, la copie intégrale (y compris les pages vierges) du ou des livrets de famille de l'Assurée(e) ; et une attestation sur l'honneur datée et signée par laquelle vous attestez qu'à votre connaissance il n'existe pas d'autre enfant de l'Assuré que ceux figurant sur le ou les livrets de famille adressés,
- Le relevé d'identité bancaire, les coordonnées postales ainsi que la copie recto/verso de la carte nationale d'identité de tous les ayants-droits figurant sur les pièces justificatives précédemment citées.

## Par ailleurs, nous nous réservons la possibilité de réclamer toute autre pièce complémentaire pour justifier du concubinage ou du caractère accidentel du décès.

Dans le cas où une entreprise de pompes funèbres est désignée comme Bénéficiaire, le capital assuré sera versé jusqu'à hauteur du montant de la facture dans la limite du capital décès garanti au jour du décès de l'Assuré :

- soit, à l'entreprise de pompes funèbres, si les frais d'obsèques de l'Assuré n'ont pas encore été réglés, sur présentation de la facture portant la mention « Non acquittée » et des pièces à fournir mentionnées ci-dessus ;
- soit, à la personne ayant acquitté la facture, si les frais d'obsèques de l'Assuré ont déjà été réglés, sur présentation de la facture portant la mention « Acquittée » et les coordonnées de la personne l'ayant réglée et des pièces à fournir mentionnées ci-dessus.

Le solde éventuel sera versé aux autres Bénéficiaires.

## 3 - Règlement du Sinistre

Le paiement du capital garanti se fera dans les 15 jours suivant la date de réception d'un dossier complet (voir article 10.2).

Conformément à l'art. L.132-23-1 du Code des assurances : Après le décès de l'Assuré et à compter de la réception des pièces nécessaires au paiement, l'Assureur verse, dans un délai qui ne peut excéder un mois, le capital garanti au(x) Bénéficiaire(s) du contrat. Au-delà de ce délai, le capital non versé produit de plein droit intérêt au taux légal majoré de moitié durant deux mois puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au triple du taux légal.

## 4 - Disparition

Le capital décès sera payé au(x) Bénéficiaire(s) dès que nous aurons communication du jugement attestant que la disparition est assimilée au décès.

## ARTICLE 11 - QUELS SONT LES DROITS QUI VOUS PROTEGENT ?

### 1 - Droit de renonciation

Le Souscripteur peut renoncer au présent contrat pendant 90 jours à compter du moment où il est informé que le contrat est conclu ou de la réception des Conditions Générales si celle-ci est postérieure.

Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, envoyée à l'adresse suivante :

MetLife - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX

### Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e) (Nom, Prénom), souhaite renoncer au contrat d'assurance GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES N°..... souscrit le ..... et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la cotisation versée, soit .....€. Fait à .....le..... Signature : »

Le Souscripteur peut également renoncer à son contrat en contactant le Service Relation Clientèle par téléphone.

La renonciation entraîne la cessation immédiate de toutes les garanties du présent contrat et la restitution de l'intégralité des sommes versées par le Souscripteur dans le délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la demande de renonciation.

## 2 - Réclamations - Médiation

### A - Réclamation assurance

Toute réclamation doit être adressée à l'Assureur : MetLife - Service Gestion et Réclamations - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX. Un accusé de réception sera adressé dans un délai de 10 (dix) jours et le Souscripteur recevra une réponse dans un délai ne dépassant pas 2 (deux) mois.

### B - Réclamation assistance

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr) (ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint Ouen Cedex.)

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont AWP FRANCE SAS le tiendrait informé.

## C - Médiation

En cas de réponse non satisfaisante, un recours peut être adressé auprès du Médiateur de l'Assurance, dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur de l'Assurance peut également être saisi en ligne au :

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

La demande auprès du Médiateur de l'Assurance doit être formulée au plus tard dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'Assureur.

Toute réclamation effectuée est sans préjudice des droits d'intenter une action en justice.

## 3 - Opposition au démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## ARTICLE 12 - QUELQUES PRECISIONS COMPLEMENTAIRES

### 1 - Consentement du Souscripteur

Le Souscripteur convient que les données électroniques et les enregistrements vocaux (et leur transcription écrite) conservés par l'Assureur seront admis comme preuves des opérations effectuées pour la souscription, la modification et la résiliation du présent contrat d'assurance.

### 2 - Prescription

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans, à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances. Toutefois, ce délai ne court :

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

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

La prescription est portée à trente ans à compter du décès de l'Assuré pour les actions des Bénéficiaires de contrats d'assurance sur la vie.

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- toute demande en justice, même en référé, tout acte d'exécution forcée,
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou
- toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

Elle peut également être interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre,
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime, l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### 3 - Organisme de contrôle

L'Assureur est soumis au contrôle de la Central Bank of Ireland (l'autorité de tutelle irlandaise), P.O. Box 11517, Spencer Dock, Dublin 1, IRLANDE.

### 4 - Loi Applicable et juridiction

Le présent contrat ainsi que les relations pré-contractuelles sont régis par la loi française à laquelle les parties déclarent se soumettre.

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

La langue française est utilisée pour le présent contrat.

Le montant des cotisations ainsi que celui des prestations sont exprimés et doivent être payés dans la monnaie nationale française en cours de validité au moment du paiement.

### 5 - « e-documents »

Les documents contractuels vous seront envoyés à l'adresse e-mail communiquée à l'Assureur. Si vous souhaitez recevoir ces documents par courrier postal, vous devez en aviser l'Assureur en contactant le Service Relation Clientèle par téléphone.

### 6 - Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

L'Assureur s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

A ce titre, l'Assureur peut être amené à interroger les parties au contrat (Souscripteur, Assuré, Bénéficiaire) pour obtenir des précisions complémentaires.

## ANNEXE : VALEURS DE RACHAT (en Euros)

Si le Souscripteur demande le rachat de son contrat, il percevra la valeur de rachat déterminée selon le tableau suivant :

Valeurs de rachat minimales pour 1.000 € de capital garanti (à la fin de chaque année, sur les 8 premières années) sous réserve du paiement des cotisations.

Âge à la souscription	1 an	2 ans	3 ans	4 ans	5 ans	6 ans	7 ans	8 ans
45 ans	15 €	30 €	46 €	61 €	78 €	94 €	110 €	127 €
46 ans	15 €	31 €	47 €	63 €	80 €	97 €	114 €	131 €
47 ans	16 €	32 €	49 €	65 €	82 €	100 €	117 €	135 €
48 ans	16 €	33 €	50 €	68 €	85 €	103 €	121 €	140 €
49 ans	17 €	34 €	52 €	70 €	88 €	106 €	125 €	144 €
50 ans	17 €	35 €	54 €	72 €	91 €	110 €	129 €	149 €
51 ans	18 €	36 €	55 €	74 €	94 €	114 €	134 €	154 €
52 ans	18 €	38 €	57 €	77 €	97 €	117 €	138 €	159 €
53 ans	19 €	39 €	59 €	80 €	100 €	122 €	143 €	165 €
54 ans	20 €	40 €	61 €	83 €	104 €	126 €	148 €	170 €
55 ans	21 €	42 €	64 €	86 €	108 €	130 €	153 €	176 €
56 ans	21 €	43 €	66 €	89 €	112 €	135 €	159 €	182 €
57 ans	22 €	45 €	68 €	92 €	116 €	140 €	164 €	189 €
58 ans	23 €	47 €	71 €	96 €	120 €	145 €	170 €	195 €
59 ans	24 €	49 €	74 €	99 €	125 €	150 €	176 €	202 €
60 ans	25 €	51 €	77 €	103 €	129 €	156 €	182 €	209 €
61 ans	26 €	53 €	79 €	106 €	134 €	161 €	188 €	216 €
62 ans	27 €	55 €	82 €	110 €	138 €	167 €	195 €	223 €
63 ans	28 €	57 €	85 €	114 €	143 €	172 €	202 €	231 €
64 ans	29 €	59 €	88 €	118 €	148 €	178 €	208 €	238 €
65 ans	30 €	61 €	92 €	123 €	154 €	185 €	216 €	247 €
66 ans	31 €	63 €	95 €	127 €	159 €	191 €	223 €	255 €
67 ans	32 €	66 €	99 €	132 €	165 €	198 €	231 €	263 €
68 ans	34 €	68 €	102 €	137 €	171 €	205 €	239 €	272 €
69 ans	35 €	71 €	106 €	142 €	177 €	212 €	247 €	281 €
70 ans	36 €	73 €	110 €	147 €	183 €	220 €	255 €	291 €
71 ans	38 €	76 €	114 €	152 €	190 €	227 €	264 €	300 €
72 ans	39 €	79 €	119 €	158 €	197 €	235 €	273 €	310 €
73 ans	41 €	82 €	123 €	164 €	204 €	243 €	282 €	319 €
74 ans	43 €	85 €	128 €	170 €	211 €	251 €	290 €	327 €
75 ans	44 €	89 €	132 €	175 €	218 €	258 €	298 €	335 €
76 ans	46 €	92 €	137 €	181 €	224 €	265 €	305 €	342 €
77 ans	48 €	95 €	142 €	187 €	230 €	271 €	311 €	348 €
78 ans	49 €	98 €	146 €	191 €	235 €	276 €	316 €	353 €
79 ans	51 €	101 €	149 €	195 €	239 €	280 €	319 €	356 €

Les frais de sortie de 5% sont déjà déduits des montants indiqués ci-dessus.

La valeur de rachat minimale est fonction du montant du capital Décès garanti. Pour la calculer, il vous faut appliquer la formule suivante :

**Valeur de rachat minimale = (valeur de rachat indiquée dans le tableau ci-dessus / 1 000) X capital décès garanti.**

### Exemple

Vous avez 57 ans au jour de la souscription, vous souscrivez pour un capital garanti en cas de Décès de 4 000 €.

Votre valeur de rachat minimale au terme de la 8<sup>ème</sup> année sera de (189 / 1 000) X 4 000 soit 756 euros.



MetLife Europe d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 415123. Succursale pour la France 5 place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 799 036 710 RCS Nanterre. MetLife Europe Insurance d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 472350. Succursale pour la France 5 place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 798 956 314 RCS Nanterre. Siège social de MetLife Europe d.a.c. et MetLife Europe Insurance d.a.c. : 20 on Hatch, lower Hatch Street, Dublin 2, Irlande. MetLife Europe d.a.c. et MetLife Europe Insurance d.a.c. (agissant toutes deux sous le nom commercial MetLife) sont réglementées par la Central Bank of Ireland.

Les prestations d'assistance sont mises en oeuvre par AWP FRANCE SAS - 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret: 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669 et assurées par: Fragonard Assurances - Société anonyme au capital de 37 027 660 euros - Siège sociale : 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - RCS Bobigny 479065351 - Entreprise régie par le Code des assurances soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

MetLife croit fermement à la protection de la confidentialité et à la sécurité de vos **données personnelles**. Le présent document est désigné par le terme « Politique de confidentialité » et décrit comment nous utilisons vos données à caractère personnel que nous recueillons et recevons. Pour faciliter la compréhension de notre Politique de confidentialité, certains termes sont définis dans le **Glossaire** en fin de document.

## Comment obtenir de l'aide

Pour toute question relative à notre Politique de Confidentialité ou insatisfaction quant à l'utilisation de vos données personnelles, veuillez contacter notre délégué à la protection des données dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous :

Délégué à la protection des données  
dpdfrance@metlife.fr  
MetLife - TSA 36835 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)  
3 place de Fontenoy, 75007 Paris  
Tél. : 01 53 73 22 22  
[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## Quels sont vos droits ?

Nous avons établi ci-dessous un résumé de vos droits concernant vos données à caractère personnel. Vous trouverez plus de détails sur vos droits à la page **Vos droits en matière de confidentialité** :

Droits	Qu'est-ce que cela veut dire ?
1. Le droit d'être informé	Vous avez le droit de recevoir des informations claires, transparentes et facilement compréhensibles sur la manière dont nous utilisons vos données personnelles et sur vos droits.
2. Le droit d'accès	Vous avez le droit d'obtenir un accès à vos données personnelles que nous traitons. Ce droit vise également l'accès aux informations relatives aux caractéristiques du traitement. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Accéder à vos informations</a>.</i>
3. Le droit de rectification	Vous avez le droit de faire corriger vos données personnelles si elles sont inexactes ou incomplètes. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Rectifier vos informations</a>.</i>
4. Le droit à l'effacement	Ce droit, également appelé le « droit à l'oubli », vous permet de demander la suppression de vos données personnelles lorsque nous n'avons plus de motifs pour les utiliser. Toutefois, nous pouvons avoir un droit ou une obligation légale de conserver ces informations. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Effacer vos informations</a>.</i>
5. Le droit à la limitation du traitement	Dans certains cas, vous avez le droit de « bloquer » ou de supprimer l'utilisation ultérieure de vos informations. Lorsque le traitement est limité, nous pouvons toujours conserver vos informations, mais nous ne pourrions plus les utiliser ultérieurement. Nous tenons des listes des personnes ayant demandé à « bloquer » l'utilisation ultérieure de leurs données personnelles pour nous assurer que la restriction soit respectée. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Limiter le traitement de vos informations</a>.</i>
6. Le droit à la portabilité	Vous avez le droit d'obtenir une copie de certaines des données à caractère personnel que nous détenons sur vous et de les réutiliser ou de les partager à des fins personnelles. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Recevoir vos données à caractère personnel</a>.</i>
7. Le droit d'opposition	Vous avez le droit de contester certains types de traitement, y compris le traitement à des fins de prospection (ce que nous faisons uniquement avec votre consentement). <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">S'opposer au traitement</a>.</i>
8. Droits relatifs à la prise de décision automatisée et au profilage	Nous avons recours à la technologie pour créer des profils types. Cela signifie que nous faisons certaines suppositions sur les produits d'assurance qui pourraient vous intéresser et les utilisons pour vous envoyer des courriers marketing et/ou des produits d'assurance plus adaptés. <i>Pour plus d'informations, ou pour demander un examen d'une décision par l'une de nos équipes, voir <a href="#">Droits relatifs à la prise de décision automatisée et au profilage</a>.</i>

## À propos de MetLife

MetLife Europe d.a.c. et MetLife Europe Insurance d.a.c. (agissant sous le nom commercial MetLife) sont des sociétés de droit irlandais, constituées sous la forme de « Designated Activity Company », dont le siège social est situé au 20 on Hatch, lower Hatch Street, Dublin 2, Irlande. Elles sont immatriculées en Irlande respectivement sous les numéros 415123 et 472350 et sont réglementées par la Central Bank of Ireland (autorité de contrôle irlandaise).

Les succursales pour la France sont situées au 5 Place de la Pyramide, 92800 Puteaux, et sont immatriculées au RCS de Nanterre respectivement sous les numéros 799 036 710 et 798956314.

MetLife est le **Responsable de traitement** de vos données personnelles.

## Comment nous vous contactez

Nous pouvons vous contacter via l'un ou plusieurs des moyens de communication suivants : par téléphone, courrier, e-mail, message (SMS), messagerie instantanée ou par d'autres moyens électroniques.

Nous enregistrons tous les appels téléphoniques pour évaluer nos services et à des fins d'audit et de formation. Nous stockons en toute sécurité les enregistrements téléphoniques, conformément à nos politiques de conservation et aux lois en vigueur. L'accès à ces enregistrements est limité aux personnes ayant besoin d'y accéder aux fins énoncées dans la présente Politique.

## Ce que nous apprenons sur vous

Les types de données personnelles que nous détenons peuvent inclure vos :

- nom ;
- coordonnées permettant de vous contacter y compris vos adresses e-mails et numéros de téléphone ;
- numéro de police ;
- données personnelles financières y compris vos coordonnées bancaires pour des prélèvements automatiques ;
- âge ou date de naissance ;
- sexe, profession ;
- hobbies, activités de loisirs ou sports ;
- détails de toute condamnation pénale ;
- **catégories particulières de données à caractère personnel** (voir ci-dessous).

## Comment nous obtenons des informations sur vous

Ce que nous savons sur vous nous est essentiellement communiqué par vous lorsque vous nous contactez la première fois et lorsque vous êtes notre client. Vous pouvez nous communiquer des données à caractère personnel à différents moments et via plusieurs moyens de communication, y compris téléphone, e-mail ou courrier, par exemple lorsque vous :

- demandez des informations sur l'un de nos produits ou services d'assurance, ou en sollicitez un ;
- vous enregistrez pour accéder aux informations de votre compte financier ;
- demandez à ce qu'un conseiller de MetLife vous contacte ;
- participez à toute promotion ou enquête de MetLife ;
- faites une réclamation ; ou
- déposez une plainte.

En outre, nous pouvons recevoir des données personnelles par :

- des **Sponsors** qui nous fournissent des listes marketing incluant vos données à caractère personnel lorsque vous avez explicitement consenti à cet usage ; ou
- des banques/institutions de crédit et intermédiaires en assurance distribuant nos produits et services d'assurance.

Nous sommes susceptibles de vérifier vos données personnelles pour nous assurer qu'elles sont correctes et complètes auprès d'autres sources telles que vos proches, employeurs, prestataires de soins santé, autres assureurs, conseillers financiers, autres prestataires de services financiers ou **organismes de lutte antifraude**. Certaines de nos sources peuvent nous communiquer des **catégories particulières de données à caractère personnel**.

Ces informations peuvent nous être communiquées par email.

## Comment nous traitons les catégories particulières de données personnelles

Nous pouvons recevoir ou recueillir des **catégories particulières de données personnelles** à caractère sensible telles que les données médicales.

Le traitement des catégories particulières de données personnelles nécessite votre consentement. L'absence de consentement aura pour conséquences de rendre impossible la gestion de votre contrat y incluant le traitement des sinistres éventuels.

## Pourquoi nous avons besoin de vos données à caractère personnel

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour :

- vous proposer une assurance et gérer votre contrat d'assurance ;
- vérifier votre identité et se conformer à nos exigences légales et réglementaires ;
- vous communiquer les informations, produits et services que vous nous demandez ;
- gérer notre relation ;
- vérifier vos instructions ;
- analyser, accéder et améliorer nos services ;
- examiner toute réclamation que vous pourriez faire ;
- fournir des preuves dans tout litige ou litige éventuel entre nous ;
- vous communiquer des informations marketing lorsque vous avez consenti au marketing direct (*veuillez consulter également la rubrique **Marketing direct** ci-dessous*) ;
- vous informer des changements appliqués à nos produits et services d'assurance ;
- former notre personnel ; et
- suivre la qualité de nos produits et services d'assurance.

Nous pourrions également utiliser la technologie pour prendre des décisions automatisées y compris un profilage. Cette technologie utilise des algorithmes pour nous aider à cibler et proposer un produit d'assurance adapté. Cela signifie pour vous que les interactions peuvent être adaptées aux données personnelles rassemblées.

Pour une structure privée, effectuer un profilage des individus permet de mieux connaître leurs habitudes de consommation et davantage cibler les actions de promotion, afin de ne leur envoyer que les promotions qui sont réellement susceptibles de les intéresser. Si vous pensez que notre technologie fait une erreur, vous pouvez à tout moment nous demander d'examiner la décision. (*Voir « Vos droits - Droits relatifs à la prise de décision automatisée et au profilage ».*)

### Légalité de notre traitement des données personnelles qui ne font pas partie d'une catégorie particulière de données à caractère personnel

La base juridique de notre traitement des données à caractère personnel qui ne font pas partie d'une **catégorie particulière de données à caractère personnel** dépendra de la raison pour laquelle nous traitons vos informations.

Lorsque vous souhaitez conclure ou avez signé un contrat d'assurance, nous traiterons vos données personnelles pour nous permettre de conclure et de gérer le contrat.

Lorsque vous utilisez notre site internet, nous traiterons vos données à caractère personnel recueillies par l'utilisation de cookies conformément à notre politique d'utilisation des cookies. Vous pouvez consulter notre Politique d'utilisation des cookies sur notre site interne.

Nous pourrions également avoir besoin de traiter vos données à caractère personnel pour respecter nos obligations légales, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, la prévention du terrorisme et la vérification des sanctions, les plaintes et enquêtes ou les litiges.

Nous avons également un intérêt légitime à traiter vos données personnelles pour :

- l'analyse des réclamations y compris pour nous aider à fixer le prix de nos produits ;
- aux fins de souscription et de gestion de votre police d'assurance et pour traiter toute réclamation y afférente, ce qui peut inclure le partage de données avec d'autres sociétés du Groupe MetLife, des intermédiaires et d'autres sociétés liées à MetLife (*veuillez voir également **Comment nous divulguons vos données à caractère personnel***) ;
- aux fins de communication ;
- l'analyse de données personnelles anonymes pour nous permettre de développer et de cibler la prospection de nos produits et services ;
- la gestion continue de notre relation et maintien avec vous ;
- nos fins commerciales internes qui peuvent inclure une reprise des activités après un sinistre, la conservation/le stockage de documents, la continuité du service informatique (comme les sauvegardes et l'assistance) pour garantir la qualité des produits et services d'assurance que nous vous fournissons ;
- transactions d'entreprise (*veuillez voir également la rubrique ci-dessous **Comment nous traitons les données à caractère personnel lors d'une acquisition ou d'une vente***) ; et
- l'analyse de portefeuille mais uniquement de manière anonyme afin de nous permettre d'améliorer les produits et services d'assurance que nous fournissons aux clients.

Nous utiliserons les données à caractère personnel pertinentes pour vous communiquer des informations sur les produits, les offres spéciales et les services qui peuvent vous intéresser, sous réserve de votre accord.

Nous demanderons toujours votre consentement pour traiter vos données personnelles lorsque nous y sommes légalement obligés.

## Comment nous divulguons vos données à caractère personnel

Nous pouvons utiliser et partager vos données à caractère personnel avec d'autres sociétés du Groupe MetLife pour :

- nous aider à évaluer votre demande de produits et services d'assurance ;
- nous aider à gérer votre police d'assurance et à traiter les réclamations ;
- confirmer ou rectifier les informations que nous avons sur vous ;
- nous aider à prévenir la fraude, le blanchiment de capitaux, le terrorisme et d'autres crimes en vérifiant les informations que nous détenons sur vous ;
- réaliser des recherches pour notre compte ;
- se conformer à la loi, par exemple, pour nous permettre de partager vos données à caractère personnel avec la police ou les organismes de lutte contre la fraude lorsque cela est nécessaire pour prévenir la fraude ;
- évaluer notre activité ;
- vous communiquer des informations sur MetLife, nos produits, des offres spéciales et des services qui pourraient vous intéresser ; et
- accomplir toute autre finalité commerciale telle que le développement de produit et l'administration du site internet.

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec nos conseillers et avec d'autres tiers qui nous aident à vous proposer des produits et services d'assurance. Par exemple, nous pouvons partager vos données à caractère personnel :

- pour respecter la loi ou les règles de tout organisme de réglementation dont les règles s'appliquent à MetLife ;
- avec la police, et les **organismes de lutte antifraude** pour vérifier votre identité et si vous avez un casier judiciaire lorsque nous traitons une demande ou réclamation ;
- avec des tiers gestionnaires pour nous aider dans la gestion de votre police d'assurance ou de toute réclamation ;
- avec les sociétés imprimant ou envoyant des courriers et réalisant des activités de prospection pour notre compte ;
- avec des **réassureurs** qui aident à gérer nos activités et qui réduisent les risques liés aux polices d'assurance souscrites en répartissant les risques au sein d'institutions alternatives ;
- avec des **courtiers en assurance** ; ou
- avec des professionnels de santé, y compris des médecins et des centres médicaux.

Lorsque nous partageons vos données à caractère personnel avec des tiers qui réalisent des services commerciaux pour notre compte, nous exigeons d'eux qu'ils prennent les mesures nécessaires pour protéger vos données à caractère personnel et qu'ils les utilisent uniquement en vue de réaliser ces services.

Il existe d'autres raisons pour lesquelles nous sommes susceptibles de partager vos données personnelles :

- faire appliquer le contrat d'assurance ;
- répondre aux demandes d'un tribunal, d'une autorité de contrôle ou d'un gouvernement dans le cadre notamment d'un mandat d'arrêt ou d'une décision de justice ; et
- remettre les données à caractère personnel à l'Etat qui décidera d'éventuelles prestations à sa charge.

### Comment nous traitons les données à caractère personnel lors d'une acquisition ou vente

À tout moment, nous pouvons vendre l'une ou plusieurs de nos activités ou gammes de produit/service à un autre prestataire, et vos données à caractère personnel peuvent être transférées dans le cadre de cette vente. Tout nouveau prestataire continuera à utiliser vos données à caractère personnel aux mêmes fins, sauf si vous recevez une notification contraire. Nous pouvons également partager vos données à caractère personnel avec des acquéreurs éventuels de nos activités et leurs conseillers, mais nous nous assurerons que les protections nécessaires sont en place pour protéger vos informations dans ces cas.

### Comment nous protégeons vos données à caractère personnel

La sécurité et confidentialité de vos données à caractère personnel sont extrêmement importantes pour nous. Nous avons mis en place des procédures de sécurité ainsi que des mesures techniques de sécurité, pour :

- protéger vos données à caractère personnel de tout accès non autorisé et utilisation abusive ;
- sécuriser nos systèmes informatiques et protéger les informations ; et
- garantir que nous pouvons restaurer vos données dans des cas où elles seraient endommagées ou perdues.

Au besoin, nous utilisons le cryptage ou d'autres mesures de sécurité que nous estimons appropriées pour protéger vos données à caractère personnel. Nous réexaminons nos procédures de sécurité régulièrement pour réfléchir à de nouvelles technologies appropriées et à des méthodes actualisées. Mais, en dépit de nos efforts raisonnables, aucune mesure de sécurité n'est parfaite ou infaillible.

## Marketing direct

Avec votre accord, nous pouvons vous envoyer du contenu marketing en rapport avec les produits, offres spéciales ou services susceptibles de vous intéresser. Des emails de marketing direct peuvent vous être envoyés. Vous pouvez également être contacté par téléphone, avec votre accord.

Si vous ne souhaitez plus recevoir du contenu marketing, c'est simple. À chaque fois que vous recevrez du contenu marketing direct, il vous sera indiqué comment vous désinscrivez dans ce contenu. Vous pouvez également sélectionner l'option « vous désinscrire » sur tout e-mail de marketing qui pourrait vous être envoyé.

## Où transférons-nous vos informations ?

Nous pouvons transférer vos données à caractère personnel vers d'autres pays. Les pays de l'Espace Économique Européen sont réputés offrir le même niveau de protection des données à caractère personnel que la France. Lorsque nous transférons des données à caractère personnel ou les partageons avec d'autres pays hors de l'Espace Économique Européen, nous nous assurons que les personnes ou sociétés destinataires acceptent de les protéger de toute utilisation abusive ou toute divulgation, conformément à la loi relative à la protection des données, au moyen de **clauses types** ou d'autres mécanismes appropriés. Les sociétés hors de l'Espace Économique Européen destinataires incluent les autres sociétés du Groupe MetLife, les prestataires de services informatiques et d'autres fournisseurs.

## Combien de temps conserverons-nous vos informations ?

Nos politiques de conservation des données respectent les lois en vigueur et la législation sur la protection de la vie privée auxquelles nous sommes soumis. Elles définissent la durée pour laquelle nous sommes autorisés à conserver tous les types de données et sont revues régulièrement.

La durée de conservation de vos données personnelles dépend des délais de prescription applicables. En l'absence de souscription du contrat d'assurance, la durée de conservation de vos données personnelles ne peut excéder 3 ans.

Les données que nous ne pouvons plus conserver, conformément aux restrictions de durée définies dans nos procédures, sont détruites.

Lorsque nous continuons à utiliser les données à des fins statistiques ou de recherche, nous nous assurons que les données sont anonymisées afin que vous ne puissiez en aucune façon être identifié par celles-ci.

## Comment serez-vous informé de toute modification de cette Politique de confidentialité ?

Nous pouvons modifier la présente Politique de confidentialité à tout moment. Tout changement important dans la façon dont vos données à caractère personnel sont recueillies, utilisées ou partagées, fera l'objet d'une publication sur notre site internet.

## Droit applicable

La présente Politique de confidentialité est régie par le droit français.

# Vos droits à la vie privée

Cette rubrique explique plus en détails vos droits. Ces différents droits sont soumis à certaines exceptions.

Vous pouvez obtenir plus d'informations et de conseil sur vos droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 place de Fontenoy, 75007 Paris Tél. : 01 53 73 22 22 ou sur son site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Vous pouvez demander à recevoir gratuitement les données personnelles vous concernant sauf dans les cas suivants, où des frais raisonnables vous seront facturés pour couvrir nos coûts administratifs pour :

- les demandes manifestement sans fondement ou excessives/répétées, ou
- plusieurs copies des mêmes informations.

Par ailleurs, nous avons le droit de refuser de répondre à cette demande.

Veillez examiner votre demande de manière responsable avant de l'envoyer. Nous vous répondrons dès que possible, en général, dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de votre demande. Vous serez informé dans le cas où votre demande nécessiterait un délai de traitement plus long.

Afin d'exercer l'un des droits décrits ci-dessous, contactez-nous en écrivant au Délégué à la Protection des Données de MetLife à MetLife, TSA 36835, 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

## Comment pouvons-nous vous aider ?

Accéder à vos informations	P3
Rectifier vos informations	P3
Effacer vos informations	P4
Limiter le traitement de vos informations	P4
Recevoir vos données à caractère personnel	P4
S'opposer au traitement	P4
Prise de décision automatisée et profilage	P4

## Accéder à vos informations

### À quoi pouvez-vous demander accès ?

Vous avez le droit de :

- recevoir une confirmation de notre part indiquant que vos données personnelles sont traitées ;
- avoir accès à vos informations ; et
- à certaines autres données personnelles.

Vous pouvez demander des copies des dossiers papiers et électroniques (y compris des appels enregistrés, s'il y a lieu) que nous détenons, partageons ou utilisons. Nous pouvons demander un justificatif d'identité et suffisamment de données personnelles pour nous permettre de localiser les données à caractère personnel demandées.

### À quoi me sera-t-il refusé l'accès ?

Nous pouvons uniquement vous communiquer vos informations, et non les données à caractère personnel d'autres personnes. Nous ne sommes pas tenus de vous communiquer les informations vous concernant en rapport avec une plainte ou une procédure judiciaire et/ou lorsque l'accès à ces informations porterait atteinte aux droits d'une autre personne.

Veillez identifier clairement les données personnelles dans votre demande d'accès. Si votre demande n'est pas claire, nous pouvons vous recontacter pour obtenir plus de précisions.

## Rectifier vos informations

Vous avez le droit d'obtenir la rectification de vos données personnelles inexactes. Nous examinerons alors votre demande et vos données personnelles pourront être rectifiées. Tout refus de rectification de notre part vous sera notifié.

Si vous considérez que nos informations sont toujours inexactes, vous pouvez nous l'indiquer par écrit (voir « **Obtenir plus d'informations**

**relatives aux données à caractère personnel** » pour les coordonnées). Votre déclaration sera intégrée au transfert de vos données personnelles à toute personne hors de MetLife.

Vous avez le droit de demander que vos données personnelles incomplètes soient complétées en fournissant une déclaration supplémentaire.

Votre demande de rectification est notifiée à toute tierce partie avec qui nous avons partagé vos données à caractère personnel (voir « **Pourquoi nous avons besoin de vos données à caractère personnel** »). Une telle notification peut se révéler impossible ou exiger des efforts disproportionnés, malgré les mesures prises. Nous ne serions alors pas en mesure de notifier votre demande de rectification ou garantir que cette tierce partie procèdera à la rectification des données à caractère personnel en sa possession.

### Comment consulter et rectifier vos informations

Vous pouvez consulter vos données personnelles ou nous prendrons des mesures nécessaires pour rectifier toute information inexacte sur demande écrite de votre part.

Pour des raisons de confidentialité judiciaire, nous pouvons ne pas être en droit de vous donner un accès aux informations vous concernant en rapport avec une plainte ou une procédure judiciaire.

## Effacer vos informations

### Quand pouvez-vous demander l'effacement de vos informations ?

Sous réserve de la rubrique ci-dessous « **Quand pouvons-nous rejeter vos demandes de suppression ?** », vous avez le droit de faire supprimer vos données à caractère personnel, et d'interdire leur traitement, lorsque :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires pour la finalité à laquelle elles ont été recueillies/traitées à l'origine ;
- vous retirez votre consentement (préalablement accordé et qui était requis pour traiter ces données) ;



- vous vous opposez au traitement et nos intérêts légitimes à pouvoir continuer de traiter vos données à caractère personnel ne sont pas prioritaires ;
- nous avons traité vos données à caractère personnel en violation de lois sur la protection des données ; ou
- les données à caractère personnel doivent être effacées afin de respecter une obligation légale.

#### Quand pouvons-nous rejeter vos demandes de suppression ?

Le droit à l'effacement ne s'applique pas lorsque vos informations sont traitées pour certaines raisons spécifiques, notamment pour l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

Sachez que si nous devons effacer vos données, nous ne pourrions plus vous maintenir votre couverture d'assurance ou vous proposer d'autres produits et services. En effet, la gestion du contrat d'assurance souscrit implique un traitement de vos données.

#### Devons-nous informer les autres destinataires de vos données personnelles de votre demande de suppression ?

Lorsque nous avons transféré à des tiers les données à caractère personnel que vous souhaitez supprimer (voir « **Pourquoi nous avons besoin de vos données à caractère personnel** »), nous devons les informer de votre demande de suppression, afin qu'ils puissent supprimer les données personnelles en question. Une telle notification peut se révéler impossible ou exiger des efforts disproportionnés, malgré les mesures prises.

Il est également possible que le destinataire ne soit pas tenu/autorisé à supprimer vos données à caractère personnel car l'une des exemptions ci-dessous s'applique (voir « **Quand pouvons-nous rejeter vos demandes de suppression ?** »)

### Limitier le traitement de vos informations

#### Quand est-il possible de limiter le traitement de vos informations ?

Vous avez le droit de limiter le traitement de vos données personnelles :

- lorsque vous n'êtes pas d'accord avec l'exactitude des informations, nous devons alors limiter le traitement jusqu'à ce que nous ayons vérifié l'exactitude des informations ;
- lorsque le traitement est illégal et que vous refusez la suppression mais demandez une restriction à la place ;
- si nous n'avons plus besoin des données à caractère personnel mais que vous en avez besoin pour établir, exercer ou défendre un droit en justice ; ou
- lorsque vous vous êtes opposé au traitement dans les cas mentionnés au paragraphe (a) de « **S'opposer au traitement** », et que nous devons déterminer si ces intérêts légitimes devraient avoir la priorité.

#### Devons-nous informer les autres destinataires de vos données personnelles de la restriction demandée ?

Lorsque nous avons transféré vos données à caractère personnel à des tiers, nous devons les informer de la restriction sur le traitement de vos informations, afin qu'ils cessent de les traiter.

Une telle notification peut se révéler impossible ou exiger des efforts disproportionnés malgré les mesures prises.

Nous vous indiquerons également si nous décidons de lever une restriction sur le traitement.

### Recevoir vos données à caractère personnel

#### Quand le droit à la portabilité des données est-il applicable ?

Le droit à la portabilité des données est applicable :

- aux données à caractère personnel que vous nous avez communiquées (pas aux autres informations) ;
- lorsque le traitement se fonde sur votre consentement ou la conclusion d'un contrat ; et
- lorsque le traitement est mené par des moyens automatisés.

Le droit à la portabilité est applicable uniquement aux données personnelles fournies dans le cadre de nos produits d'assurance et/ou marketing direct.

#### Quand pouvons-nous rejeter vos demandes de portabilité des données ?

Nous pouvons rejeter votre demande de portabilité de données si le traitement ne satisfait pas les critères ci-dessus. De plus, si les données à caractère personnel concernent plus d'une personne, nous pouvons refuser de vous les transférer si cela portait atteinte aux droits des autres personnes.

### S'opposer au traitement

Vous pouvez vous opposer au traitement dans les cas suivants :

#### (a) Intérêts légitimes

Vous avez le droit de vous opposer, à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel fondé sur des intérêts légitimes.

Il sera mis fin au traitement de vos données à caractère personnel, à moins que nous puissions démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement de vos données à caractère personnel

qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

#### (b) Marketing direct

Vous pouvez vous opposer, à tout moment, au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection/marketing direct (y compris à des fins de profilage).

Vous pouvez vous désinscrire pour ne plus recevoir de newsletters ou d'autres emails de notre part, en cliquant sur le lien de désinscription figurant dans l'email. Vous pouvez également choisir de vous désinscrire des contenus marketing de notre part (voir « **Obtenir plus d'informations relatives aux données à caractère personnel** »).

### Prise de décision automatisée et profilage

Vous avez le droit de vous opposer à une décision basée uniquement sur un traitement automatisé, y compris sur un profilage, qui aurait des effets juridiques pour vous ou vous affecterait de manière significative.

Comme indiqué dans notre Politique de confidentialité, nous pourrions utiliser une technologie qui réalise des prises de décisions automatisées et du profilage. (Voir « **Pourquoi nous avons besoin de vos données à caractère personnel** »).

Nous le ferions uniquement lorsque :

- cela est nécessaire pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat entre nous ;
- ceci est autorisé par la Loi Informatique et Libertés telle que modifiée, que nous devons respecter et qui inclut des protections de vos droits, libertés et intérêts légitimes ; ou
- nous avons obtenu votre consentement explicite pour le faire à ces fins.

Bien que nous ayons confiance dans le fonctionnement de notre technologie, nous comprenons les inquiétudes suscitées par les décisions automatisées. C'est pourquoi vous pouvez demander une intervention humaine : indiquez-nous vos inquiétudes et contestez la décision si vous pensez que notre technologie a fait une erreur.

## Glossaire

Les **Catégories particulières de données à caractère personnel** sont des types de données à caractère personnel qui peuvent révéler l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle, des informations sur la santé et toute donnée génétique ou biométrique d'une personne.

Les **Clauses types** sont des clauses contractuelles standard qui ont été approuvées par la Commission européenne comme offrant des garanties suffisantes pour permettre le transfert des données à caractère personnel hors de l'Espace Economique Européen.

Les **Données à caractère personnel** ou **Données Personnelles** sont toutes les informations personnelles relatives à une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par ces informations.

Les **Intermédiaires en assurance** tels que les courtiers trouvent des assureurs qui peuvent proposer un produit d'assurance qui corresponde aux exigences et besoins du client.

Les **Organismes de lutte antifraude** recueillent, maintiennent et partagent des données à caractère personnel sur le plan international sur des activités frauduleuses avérées et présumées.

La **Prise de décision automatisée** désigne les décisions prises par une analyse informatique comprenant le profilage, sans aucun réexamen ni aucune vérification par une action humaine, se basant sur le fait de savoir si les informations fournies correspondent à des critères d'acceptation prédéfinis ou non.

Le **Profilage** désigne toute forme de traitement automatisé des données à caractère personnel lorsque ces données sont utilisées pour analyser ou prévoir certains aspects personnels comme la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité ou le comportement d'une personne physique.

Les **Réassureurs** offrent une assurance aux compagnies d'assurance pour leur permettre de gérer leurs risques.

Le **Responsable du traitement** est la personne ou l'organisation qui décide des finalités et moyens de traitement des données à caractère personnel, seule ou avec d'autres parties.

Les **Sponsors** sont des tiers qui nous fournissent des listes de noms et de coordonnées à des fins de marketing.

Le **Traitement** désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations réalisées sur les données à caractère personnel à savoir, la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conversation, l'altération, le retrait, la consultation, l'utilisation, la divulgation, l'effacement ou la destruction.



# Information et Conseil

## Article L. 521-4 du Code des assurances

**Les informations suivantes que nous vous invitons à consulter sont relatives au contrat d'assurance Contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES. Elles vous renseignent sur les personnes concernées par ce contrat, l'identité de l'assureur, de l'assistant, des intermédiaires ainsi que sur certains éléments essentiels du contrat d'assurance sur lesquels nous souhaitons particulièrement attirer votre attention. Il est aussi important de lire intégralement les Conditions Générales valant note d'information et de poser toutes les questions que vous estimez nécessaires.**

### 1. A qui s'adresse Contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES

Le contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES s'adresse aux personnes, résidant en France métropolitaine ou DOM, âgées de 45 à 79 ans inclus au moment de la souscription, qui souhaitent être assurées en cas de décès.

### 2. Contrat conseillé : Contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES

Le contrat Garantie Frais d'Obsèques est un **contrat de type prévoyance** qui couvre vos besoins de protection et ceux de vos proches en cas de décès.

**Le capital garanti est donc défini dès la souscription et ce quel que soit l'âge de survenance du décès. Les cotisations versées pourraient être supérieures au montant du capital prévu par le contrat.**

Le contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES prévoit, en cas de décès de l'Assuré, le versement au(x) Bénéficiaire(s) d'un capital en fonction de l'option choisie, dans les limites et conditions précisées lors de la souscription, en vue de leur permettre d'assurer le financement des obsèques de l'Assuré, à concurrence de leur coût. Conformément à l'article L.2223-33-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, le capital décès versé par l'Assureur devra être affecté à la réalisation des obsèques de l'Assuré. Il est possible que les Bénéficiaires soient amenés à avancer les fonds dans l'attente de règlement du capital.

N'oubliez pas d'informer vos proches de l'existence de ce contrat.

**Si votre Décès survient dans les deux premières années d'assurance du fait d'un événement non accidentel, la garantie sera limitée au remboursement des cotisations versées.**

Le montant du capital garanti figure aux Conditions Particulières ou au dernier avenant venu les modifier. **Le montant du capital garanti à la souscription, peut être inférieur au coût des obsèques le moment venu.**

Vous bénéficiez également de prestations d'assistance.

**Ce contrat ne garantit pas les décès survenant dans certaines circonstances : pour en connaître le détail, nous vous invitons à vous reporter à l'article 4 des Conditions Générales valant note d'information " Quelles sont les exclusions du contrat ? ".**

Le contrat est conclu et les garanties prennent effet dès réception par nos services de votre Demande de Souscription dûment complétée et signée ou dès l'enregistrement de l'accord verbal de souscription de l'offre d'assurance par téléphone par le Souscripteur.

La date d'effet est reportée aux Conditions Particulières. La durée du contrat s'étend à votre vie entière, sous réserve de paiement des cotisations. Vous déclarez ne pas avoir de contrat obsèques ou que la souscription de ce nouveau contrat répond à un besoin de capital complémentaire.

### 3. Cotisation

Le montant de la cotisation et sa périodicité de règlement, précisés lors de la conclusion du contrat par téléphone ou dans votre Demande de Souscription, sont fixés contractuellement et reportés aux Conditions Particulières ou au dernier avenant venu les modifier. Le montant de la cotisation correspond à votre capacité financière. Les cotisations seront constantes pendant toute la durée du contrat.

### 4. Droit de renonciation

Le Souscripteur peut renoncer au présent contrat pendant **90 jours** à compter du moment où il est informé que le contrat est conclu (ou de réception des Conditions Générales si celle-ci est postérieure). Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, envoyée à l'adresse suivante : MetLife - Service Relation Clientèle - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

#### Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e) (Nom, Prénom), souhaite renoncer au contrat d'assurance Garantie Frais d'Obsèques N°..... souscrit le .....  
et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la cotisation versée, soit .....€.  
Fait à.....le..... Signature : »

Le Souscripteur peut également renoncer à son contrat en contactant le Service Relation Clientèle par téléphone. La renonciation entraîne la cessation immédiate de toutes les garanties du présent contrat et la restitution de l'intégralité des sommes versées par le Souscripteur dans le délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la demande de renonciation.

Les modalités de renonciation et de remboursement de la cotisation sont détaillées à l'article 11 des Conditions Générales valant note d'information.

### 5. Rachat / Réduction

Le Souscripteur peut, s'il le souhaite, mettre fin au paiement de ses cotisations, selon les formes prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, au moins 1 mois avant l'échéance considérée. Le contrat sera résilié ou réduit au terme de la période de garantie précédemment payée.

En cas de résiliation, le Souscripteur recevra la valeur de rachat calculée à la date de la résiliation.

Le Souscripteur a également la possibilité de cesser de cotiser en conservant son contrat : l'assuré reste garanti sa vie entière sur la base d'un capital décès réduit.

Dans ce cas, l'assuré et ses bénéficiaires ne bénéficieront plus des prestations d'assistance prévues par le contrat.

Le détail des modalités de rachat ou de réduction figure à l'article 8 des Conditions Générales valant note d'information.

### 6. Information sur l'Assureur

MetLife Europe d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 415123. Succursale pour la France 5 place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 799 036 710 RCS Nanterre.

Service relation Clientèle : MetLife - Service Relation Clientèle - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX. N° de téléphone : 0 800 94 81 19 (appel gratuit depuis un poste fixe).

### 7. Information sur l'Assisteur

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP FRANCE SAS - 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669 et assurées par : Fragonard Assurances - Société anonyme au capital de 37 027 660 euros - siège sociale : 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - RCS Bobigny 479065351 - Entreprise régie par le Code des assurances soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

### 8. Information concernant l'intermédiaire

FLOA, agissant en qualité de Société de courtage d'assurances, Société Anonyme au capital de 72 297 200 euros - Bâtiment G7, 71 Rue Lucien Faure, 33300 Bordeaux, RCS Bordeaux 434 130 423, ORIAS n°07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), N° ADEME : FR200182\_03KLJL. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. FLOA n'a pas d'obligation contractuelle de travailler exclusivement avec MetLife. La liste des entreprises d'assurance avec lesquelles travaille FLOA peut vous être communiquée sur simple demande de votre part adressée à FLOA.

### 9. Autorité de Contrôle de l'Assureur, de l'Assisteur et de l'Intermédiaire

L'Assureur est soumis au contrôle de la Central Bank of Ireland (l'autorité de tutelle irlandaise), P.O. Box 11517, Spencer Dock, Dublin 1, IRLANDE.

L'assisteur et l'intermédiaire sont régis par le Code des assurances français et sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4, place de Budapest, CS 92 459, 75436 Paris cedex ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr))

### 10. Que faire en cas de réclamation ?

#### A - Réclamation assurance

Toute réclamation doit être adressée à l'Assureur : MetLife - Service Gestion et Réclamations - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX. Un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de 10 (dix) jours et une réponse vous sera adressée dans un délai ne dépassant pas 2 (deux) mois.

#### B - Réclamation assistance

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr) (ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint Ouen Cedex.)

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont AWP FRANCE SAS le tiendrait informé.

#### C - Médiation

En cas de réponse non satisfaisante, un recours peut être adressé auprès du Médiateur de l'Assurance, dont les coordonnées sont les suivantes : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur de l'Assurance peut également être saisi en ligne au : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

La demande auprès du Médiateur de l'Assurance doit être formulée au plus tard dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'Assureur.

Toute réclamation effectuée est sans préjudice des droits d'intenter une action en justice.

#### 11 - Nature de la rémunération de l'intermédiaire

La rémunération versée par l'Assureur au titre de la distribution du contrat d'assurance correspond à une commission et éventuelles sur-commissions. Elle peut également comprendre des avantages en nature.



# Document d'Informations Clés

## Objectif

Le présent document contient des informations essentielles sur le produit **Garantie Frais d'Obsèques**. Il ne s'agit pas d'un document à caractère commercial. Ces informations vous sont fournies conformément à une obligation légale, afin de vous aider à comprendre en quoi consiste ce produit et quels risques, coûts, gains et pertes potentiels y sont associés, et de vous aider à le comparer à d'autres produits.

## Produit

### Garantie Frais d'Obsèques (GFO)

#### MetLife

[www.metlife.fr](http://www.metlife.fr) - Appelez le Service Clients pour de plus amples informations.

**Assureur** : MetLife Europe d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 415123. Succursale pour la France 5, place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 799 036 710 RCS Nanterre. Siège social de MetLife Europe d.a.c. : 20 on Hatch, lower Hatch Street, Dublin 2, Irlande. MetLife Europe d.a.c. agissant sous le nom commercial MetLife est réglementée par la Central Bank of Ireland -PO Box 559, Dublin 1, Irlande.

#### Assistance :

- Mondial Assistance France SAS - 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - 490 381 753 RCS BOBIGNY – Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669
- Groupe Funecap - 17 rue de l'arrivée CS10305 75725 Paris Cedex 15\_ Funecap IDF - SASU au capital de 6 991 744 € - RCS Paris 753 216 704 - Code APE : 9603Z - SIRET : 753 216 704 00019 - Habilitation 15-75-0221

Dernière mise à jour : le 28 avril 2023

**Vous êtes sur le point d'acheter un produit qui n'est pas simple et qui peut être difficile à comprendre.**

## En quoi consiste ce produit ?

### Type

Contrat d'assurance individuel vie entière en euros relevant de la branche 20 (Vie – Décès) et 18 (assistance).

### Objectifs

Ce contrat permet le paiement, au bénéficiaire désigné, d'un capital destiné au financement des obsèques de l'assuré. Le bénéficiaire peut être soit une personne physique qui règlera la facture le moment venu, soit une entreprise de pompes funèbres qui sera chargée de réaliser les obsèques, dans la limite du capital souscrit par l'assuré souscripteur.

### Investisseurs de détail visés

Ce produit est destiné à toute personne physique âgée de 45 ans à 79 ans inclus, résidant en France métropolitaine, ainsi que le(s) territoire(s) suivant(s) : Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion, souhaitant préparer ses obsèques à l'avance par le versement d'un capital choisi au bénéficiaire chargé de s'acquitter du paiement des obsèques de l'assuré. En cas de solde éventuel du capital garanti, suite à la présentation de la facture acquittée des obsèques de l'assuré, le reliquat est versé au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) par l'assuré et, à défaut de désignation, à ses héritiers.

### Assurance : avantages et coût

Le contrat d'assurance Garantie Frais d'Obsèques est un contrat en capital, comprenant également des prestations d'assistance funéraires et de transport de corps. En cas de décès, 100% du capital choisi pour financer à l'avance vos obsèques sera versé au bénéficiaire que vous aurez désigné. Cependant, ce contrat comporte un délai de carence de deux ans en cas de décès non accidentel. Dans ce cas, notre prise en charge se limitera aux seules primes versées entre la date de souscription et la date de décès.

Le souscripteur verse une cotisation mensuelle déterminée en fonction de son âge lors de la souscription et du capital choisi. En cas de sortie anticipée (rachat total) ou de mise en réduction et pour connaître la perte maximale possible dans ces cas-là, consultez la section « *Combien de temps dois-je le conserver, et puis-je retirer de l'argent de façon anticipée ?* »

### Durée de vie

L'assuré souscrit pour une durée viagère et sa souscription prend fin à son décès. L'assuré a cependant la possibilité de renoncer à son contrat pendant 90 jours à compter du moment où il est informé que le contrat est conclu ou de la réception des Conditions Générales si celle-ci est postérieure. Passé le délai de 90 jours, l'assuré peut demander le rachat total de son contrat. La valeur de rachat est diminuée des frais de sortie de 5% en cas de rachat total au cours des 10 premières années. Consultez la section « *Combien de temps dois-je le conserver et puis-je retirer de l'argent de façon anticipée ?* ».

## Quels sont les risques et qu'est-ce que cela pourrait me rapporter ?

### Indicateur de risque



**L'indicateur de risque part de l'hypothèse de conservation du produit d'assurance obsèques jusqu'à la date de décès de l'assuré. Le risque réel peut être différent si vous optez pour le rachat total ou la mise en réduction (cessation de cotiser tout en restant assuré) de votre contrat. Le montant du capital garanti que vous pourrez obtenir pourra être inférieur au montant total de primes payées.**

La valeur de rachat, calculée à la date de réception de la demande, est déterminée en fonction de l'âge de l'assuré au jour de la souscription, du montant et du nombre de primes mensuelles versées depuis la souscription. Elle correspond à la provision mathématique établie par MetLife, conformément à la réglementation, diminuée des frais de sortie de 5% en cas de rachat total du contrat au cours des 10 premières années.

L'indicateur synthétique de risque permet d'apprécier le niveau de ce produit par rapport à d'autres. Il indique la probabilité que ce produit enregistre des pertes en cas de mouvement sur les marchés ou d'une impossibilité de notre part de vous payer.

Nous avons classé ce produit dans la **classe de risque 1** sur 7, qui est la **classe de risque la plus basse, les pertes potentielles liées aux futurs résultats du produit étant nulles.**

En cas de demande de rachat total ou de mise en réduction de la part de l'assuré, l'indicateur de risque reste de niveau 1. **Cette classification est liée à la nature même du produit, une assurance en cas de décès, et non à une hypothèse de variation des marchés financiers.**

Si nous ne sommes pas en mesure de vous verser le capital dû, vous pouvez perdre l'intégralité du capital garanti. Toutefois vous bénéficiez d'un système de protection des consommateurs (voir la section « Que se passe-t-il si nous ne sommes pas en mesure d'effectuer le versement du capital garanti ? ». L'indicateur présenté ci-dessus ne tient pas compte de cette protection.

## Que se passe-t-il si MetLife n'est pas en mesure d'effectuer le versement du capital garanti ?

En vertu de la Directive sur les faillites d'entreprises d'assurance (Directive 2001/17/CE du Parlement européen et du Conseil concernant l'assainissement et la liquidation des entreprises d'assurance), les assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance bénéficient d'un privilège absolu sur les actifs représentatifs des provisions techniques de l'assureur défaillant. Ce privilège prime sur tous les autres créanciers de l'entreprise d'assurance.

## Que va me coûter cette souscription ?

Il se peut que la personne qui vous vend ce produit ou qui vous fournit des conseils à son sujet vous demande de payer des frais supplémentaires en lien avec ces services. Si c'est le cas, cette personne vous informera de leur montant et vous montrera l'incidence de l'ensemble des coûts sur votre capital garanti au fil du temps.

### Présentation des coûts

Le contrat d'assurance obsèques et un contrat vie entière, le montant versé chaque mois est une cotisation mensuelle d'assurance.

### Coûts au fil du temps

La prime mensuelle est fixée à la souscription du contrat en fonction de votre âge et du capital choisi. Elle n'évoluera pas au fil du temps.

### Composition des coûts

Le tableau ci-dessous indique :

- l'incidence annuelle des différents types de coût sur le capital à la fin de la période de détention recommandée,
- la signification des différentes catégories de coûts.

<b>Coûts ponctuels à l'entrée ou à la sortie</b>	L'incidence des coûts si vous sortez [après la période de détention recommandée]	
<b>Coûts d'entrée</b>	Ces coûts sont déjà compris dans la prime que vous payez.	S.O.
<b>Coûts de sortie</b>	Des coûts de sortie s'appliquent uniquement en cas de rachat total du contrat au cours des 10 premières années.	5% de la valeur de rachat au cours des 10 premières années en cas de rachat total.
<b>Coûts récurrents prélevés chaque année</b>		
<b>Frais de gestion et autres frais administratifs et d'exploitation</b>	L'incidence des coûts liés à la gestion de votre contrat. Il s'agit des frais de gestion et d'acquisition mensuels. Ces frais sont inclus dans vos primes mensuelles. Ces frais ne viennent pas diminuer le montant de votre capital garanti.	Dans la limite de 0,55% du capital garanti
<b>Coûts de transaction</b>	Ces coûts représentent une estimation des coûts encourus lorsqu'il existe des investissements sous-jacents attachés au produit d'assurance. Il n'en existe pas dans ce produit.	S.O.
<b>Coûts accessoires prélevés sous certaines conditions</b>		
<b>Commissions liées aux résultats [et commission d'intéressement]</b>	Il n'existe aucune commission liée aux résultats et aucune commission d'intéressement pour ce produit.	S.O.

## Combien de temps dois-je le conserver, et puis-je retirer de l'argent de façon anticipée ?

### Période de détention recommandée : Vie entière

Le contrat obsèques comporte une valeur de rachat et une valeur de réduction. Vous avez la possibilité de demander le rachat total à tout moment. En cas de rachat dans les 10 premières années du contrat, des frais de sortie de 5% sont appliqués.

Vous avez également la possibilité de demander la mise en réduction du contrat, soit l'arrêt de versement des primes, tout en restant assuré.

Nous attirons votre attention sur les conséquences d'un rachat ou d'une mise en réduction :

- le rachat met un terme à la garantie de versement d'un capital au décès de l'assuré,
- le rachat peut entraîner le versement d'un capital inférieur aux primes versées,
- la réduction ne met pas un terme à la garantie de versement d'un capital au décès de l'assuré,

la réduction peut entraîner le versement d'un capital inférieur aux primes versées. Le capital décès réduit est calculé à partir du montant de la valeur de rachat au jour de l'arrêt de paiement des primes. En cas de valeur de rachat inférieure à un montant précisé à l'article R.132-2 du Codes des assurances, MetLife se réserve le droit de mettre fin au contrat.

## Comment puis-je formuler une réclamation ?

Toute réclamation doit être adressée à l'Assureur : MetLife - Service Gestion et Réclamations - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX. Un accusé de réception sera adressé dans un délai de 10 (dix) jours et le Souscripteur recevra une réponse dans un délai ne dépassant pas 2 (deux) mois.

En cas de réponse non satisfaisante, un recours peut être adressé auprès du Médiateur de l'Assurance, dont les coordonnées sont les suivantes :

**La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

Le Médiateur de l'Assurance peut également être saisi en ligne [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

La demande auprès du Médiateur de l'Assurance doit être formulée au plus tard dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'Assureur. Toute réclamation effectuée est sans préjudice des droits d'intenter une action en justice.

## Autres informations pertinentes

Au décès de l'assuré, le montant du capital garanti est versé au bénéficiaire désigné pour assurer le financement des frais d'obsèques, à concurrence de leur coût.

## Votre contrat comprend :

- Titre I : des Conditions Générales du Contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES
- Titre II : des Conditions Générales du Contrat Volontés de FUNECAP

# TITRE II – CONTRAT VOLONTÉS

## CONDITIONS GÉNÉRALES

**Pour bénéficier du contrat Volontés, vous devez appeler le Groupe FUNECAP au : 01 75 43 43 52 (numéro non surtaxé) en précisant la référence 19-13520.**

**Ce service dédié vous transmettra le document nécessaire à la formalisation de vos volontés, qu'il vous faudra ensuite leur renvoyer avec une copie de vos Conditions Particulières GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES.**

Ce service vous apportera aussi toutes les informations dans le domaine du funéraire. Il accompagnera de plus vos proches pour les aider à localiser une agence qui les prendra en charge sous 2 heures, leur fera bénéficier de services offerts à hauteur de 10% du montant de la facture (voir détails à l'article 5.2) ainsi que du tiers-payant à hauteur du capital disponible au jour de votre décès. Pour vérifier vos droits, le Groupe FUNECAP pourra être amené à vous demander quelques informations de contrôle relatives à votre contrat d'assurance obsèques.

Le contrat VOLONTÉS (le « Contrat ») est un contrat **facultatif, gratuit et complémentaire au contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES finançant les obsèques**. Il a pour objet de permettre au Souscripteur de déposer ses volontés essentielles en vue de l'organisation de ses obsèques.

Le Souscripteur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales (les « CG ») et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat. La validation du contrat par le Souscripteur vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CG.

### ARTICLE 1 : Définitions et rôles des intervenants au contrat VOLONTÉS

#### Le Souscripteur :

Le Souscripteur au présent contrat est une personne physique. Il est le signataire de la Demande de souscription du Contrat Volontés formant les Conditions Particulières du Contrat.

#### FUNECAP <sup>IDF</sup> :

FUNECAP <sup>IDF</sup> est contractant du Souscripteur dans le cadre du contrat VOLONTÉS. Par cet effet, FUNECAP <sup>IDF</sup> est :

- le dépositaire des Volontés du Souscripteur, dans tous les cas ; à ce titre, FUNECAP <sup>IDF</sup> recueille les Volontés du Souscripteur, les gère tout au long de sa vie et les restitue au moment du décès du Souscripteur (le « Décès ») au Mandataire, à la Personne en charge des obsèques (dès lors que l'identité de celle-ci lui est communiquée) et au(x) éventuelle(s) personne(s) désignées à cet effet ; ses obligations à ce titre sont précisées au sein de l'art. 5 ci-après ;
- dans tous les cas également, le conseil et le fournisseur d'aide par téléphone du Souscripteur et de la Personne en charge des obsèques (dont le rôle est décrit ci-après) ; FUNECAP <sup>IDF</sup> apporte toutes les informations et conseils que le Souscripteur et, au décès de ce dernier, la Personne en charge des obsèques, souhaitent obtenir dans le domaine de l'organisation des obsèques, des travaux de marbrerie, de la réglementation funéraire, de l'entretien de sépultures et de la prévoyance obsèques ; ses obligations à ce titre sont précisées au sein de l'art. 5 ci-après ;
- le Mandataire si cela découle de la Demande de souscription du Contrat Volontés ; ses obligations à ce titre sont précisées dans l'art. 4 ci-après.

#### Le Mandataire :

Le Souscripteur désigne un Mandataire, au sens de l'art. 3 de la Loi du 15 novembre 1887, pour veiller à la bonne exécution des volontés exprimées dans la Demande de souscription du Contrat Volontés.

Ce Mandataire pourra être soit FUNECAP <sup>IDF</sup>, soit une personne physique nommément désignée.

#### La Personne en charge des obsèques :

La Personne en charge des obsèques est celle qui, au Décès, sera chargée, notamment, de sélectionner une agence de pompes funèbres, d'organiser avec elle les obsèques et de signer le bon de commande. Le Souscripteur doit avertir la future Personne en charge des obsèques de l'existence du Contrat et de son dépôt auprès de FUNECAP <sup>IDF</sup>. **Le Souscripteur est encouragé à transmettre une copie** la Demande de souscription du Contrat Volontés **à cette personne et à lui prescrire d'avertir FUNECAP <sup>IDF</sup> au Décès.**

### ARTICLE 2 : Objet du contrat VOLONTÉS

En remplissant la Demande de souscription du Contrat Volontés, le Souscripteur confie à FUNECAP <sup>IDF</sup> les missions de :

1. Conserver et gérer les Volontés du Souscripteur.
2. Communiquer à la Personne en charge des obsèques, dès qu'elle est avertie de son identité et du Décès :
  - a. les éventuelles conditions de financement en vue de l'organisation de ses obsèques si elles ont été communiquées par le souscripteur à la souscription, sans garantie aucune quant à la validité de ces informations, étant donné que FUNECAP <sup>IDF</sup> n'est pas partie prenante dans la vente et la gestion du contrat GARANTIE FRAIS D'OBSÈQUES ;
  - b. une copie de la Demande de souscription du Contrat Volontés ;
  - c. les coordonnées d'une agence de Pompes funèbres. Si cette personne choisit le groupe FUNECAP ou une agence partenaire, il lui sera garanti une prise en charge dans un maximum de deux heures, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ; **la Personne en charge des obsèques bénéficiera en outre des avantages du tiers payant.**

Vous pouvez nous transmettre vos Volontés à l'adresse suivante :

**Groupe Funecap - Service Gestion des Volontés,  
17 rue de l'arrivée  
CS10305 75725 Paris Cedex 15**

3. S'assurer, s'il a été désigné Mandataire et dûment averti au Décès, le jour venu et au regard de la commande passée par la Personne en charge des obsèques, de la conformité des obsèques avec les Volontés et, le cas échéant, de saisir la Juridiction compétente.

4. Dans le cas contraire, prévenir le Mandataire, une fois dûment averti du Décès et de rappeler l'existence et le contenu des Volontés, ainsi que les obligations en découlant pour le Mandataire.

5. Fournir au Souscripteur toutes les informations dont il pourra avoir besoin dans le domaine funéraire.

### ARTICLE 3 : Modifications du mandat et des Volontés

Le Souscripteur a la possibilité de modifier à tout moment, gratuitement, tout ou partie des Volontés, y compris le Mandataire. Toutes les modifications des Volontés doivent être notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception au service Gestion des Volontés dont l'adresse est indiquée dans le précédent paragraphe, accompagnée d'un justificatif de l'identité du Souscripteur.

### ARTICLE 4 : Mise en œuvre et limites du mandat de gestion des volontés

Au jour du Décès, FUNECAP <sup>IDF</sup> doit être averti dudit décès et de l'identité de la Personne en charge des obsèques par cette dernière ou, à défaut, par tout autre moyen.

S'il est Mandataire, FUNECAP <sup>IDF</sup> adresse aux personnes indiquées à cet effet dans la Demande de souscription du Contrat Volontés ainsi qu'à la Personne en charge des obsèques une copie dudit Recueil. FUNECAP <sup>IDF</sup> assiste la Personne en charge des obsèques dans le choix d'une agence de pompes funèbres. FUNECAP <sup>IDF</sup> veille au respect des Volontés (éventuellement modifiées par application de l'art. 3 ci-dessus) par l'agence choisie par le souscripteur ou la Personne en charge des obsèques, sur le fondement de la commande passée entre ladite agence et la Personne en charge des obsèques.

Le Souscripteur mandate dès lors, par la présente, FUNECAP <sup>IDF</sup> pour se faire communiquer le bon de commande correspondant. En cas de modification par la réglementation ou la loi, d'évolution des rites ou des usages, FUNECAP <sup>IDF</sup> s'assurera de la pertinence des modifications en lien avec le Souscripteur, si ces modifications interviennent avant le décès de ce dernier, ou en lien avec la Personne en charge des Obsèques, dans le cas contraire. Dans le cas où les Volontés ne pourraient être respectées, notamment par manque d'informations données au mandataire, comme une sépulture inaccessible par exemple, la meilleure solution devra être prise et validée avec la Personne en charge des obsèques. Il est rappelé que FUNECAP <sup>IDF</sup> ne sera en mesure d'effectuer ces prestations que s'il est informé du Décès et de l'agence en charge des prestations d'obsèques. La responsabilité de FUNECAP <sup>IDF</sup> ne pourra être engagée dans l'hypothèse où il ne serait pas mis en mesure d'exécuter ses obligations (notamment dans l'hypothèse où il n'aurait pas été averti à temps du Décès, de l'identité et des coordonnées de la Personne en charge des obsèques ou il n'aurait pas été mis en mesure de prendre contact avec l'agence en charge des obsèques).

En cas de contestation des Volontés du souscripteur, la personne potentiellement détentrice d'un mandat concurrent à celui déposé auprès de FUNECAP <sup>IDF</sup> devra saisir la juridiction compétente pour éventuellement faire modifier les dispositions funéraires.

### ARTICLE 5 : Mise en œuvre des prestations de Funecap en ses qualités de dépositaire des Volontés et de fournisseur de conseil et d'assistance

1. Informations funéraires : dès la souscription au Contrat enregistrée par ses services, FUNECAP <sup>IDF</sup> se met à disposition du Souscripteur pour lui communiquer par téléphone toutes les informations générales dont il aura besoin en matière funéraire. En composant le 01 75 43 43 52 (numéro non surtaxé), le Souscripteur pourra obtenir des renseignements concernant le déroulement des obsèques, la réglementation funéraire, la prévoyance obsèques et la marbrerie notamment. Ces informations générales seront données à titre indicatif et ne pourront remplacer une étude personnalisée. Si besoin, FUNECAP <sup>IDF</sup> pourra mettre en relation le Souscripteur avec l'une de ses agences qui étudiera les spécificités éventuelles de la demande.

2. Au moment du Décès, FUNECAP <sup>IDF</sup>, dès lors qu'il en est dûment informé, informe la Personne en charge des obsèques de l'existence du mandat de gestion des Volontés et lui transmet une copie de la Demande de souscription du Contrat Volontés. Si elle est Mandataire, la société FUNECAP <sup>IDF</sup> remplit ses obligations à ce titre conformément à l'art. 4 ci-avant. Si elle n'est pas Mandataire, elle prévient le Mandataire désigné si celui-ci est porté à sa

connaissance et lui adresse la Demande de souscription du Contrat Volontés. Elle lui rappelle en outre les obligations liées à ce rôle. A la demande de la Personne en charge des obsèques, FUNECAP <sup>IDF</sup> **communique également les coordonnées d'une agence de pompes funèbres appartenant au Groupe FUNECAP susceptible de recevoir la Personne en charge des obsèques dans les deux heures suivant la prise de contact par la Personne en charge des obsèques. Si les obsèques sont confiées à une agence du Groupe FUNECAP, la Personne en charge des obsèques bénéficiera de services offerts à hauteur de 10% du montant de la facture établie par l'agence (hors tiers et hors taxes) et des avantages du tiers payant.** La responsabilité de FUNECAP <sup>IDF</sup> ne pourra être engagée dans l'hypothèse où il ne serait pas mis en mesure d'exécuter ses obligations (notamment dans l'hypothèse où elle ne serait pas avertie à temps du Décès).

## ARTICLE 6 : Force majeure

La société FUNECAP <sup>IDF</sup> ne pourra être tenue pour responsable si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

## ARTICLE 7 : Données personnelles

### 1. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est la société FUNECAP HOLDING, SAS au capital de 121.457.641 € immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro 524 716 610, ayant son siège 17 rue de l'Arrivée – 75015 Paris.

La société FUNECAP HOLDING est représentée, dans le cadre du traitement, par ses directeurs généraux, Messieurs Olivier SERIN et Luc BEHRA. Le responsable du traitement peut être contacté :

- par courrier : FUNECAP - prévoyance – données personnelles, 17 rue de l'Arrivée – 75015 PARIS ;
- par téléphone : 01 44 95 05 05
- par courriel : donnees-personnelles@funecap.com

### 2. Finalités du traitement

Le traitement a pour finalité la conservation et l'exécution des Volontés. Il repose donc sur un intérêt légitime. A cette fin, les données fournies par le Souscripteur sont susceptibles d'être communiquées au Mandataire, au service PREVOYANCE du groupe FUNECAP ainsi qu'aux équipes de l'agence qui sera chargée d'organiser les obsèques. Elles seront éventuellement communiquées aux prestataires et sous-traitants du groupe FUNECAP, dans la limite de ce qui est nécessaire à l'exécution des Volontés essentielles. Elles sont transmises, au moment du Décès, aux personnes désignées par ce dernier dans la Demande de souscription du Contrat Volontés et à la Personne en charge des obsèques.

### 3. Catégories de données concernées

Les données recueillies sont l'ensemble des données nécessaires à l'exécution des prestations objet du Contrat : données relatives à l'identité du Souscripteur, à ses coordonnées, à ses date et lieu de naissance et à ses instructions relatives à l'exécution de ses obsèques (mode de sépulture, choix de cérémonie, services, cercueils, etc.) ; sont également recueillies, le cas échéant, les données (identité et coordonnées) relatives au Mandataire ainsi qu'aux personnes auxquelles le Souscripteur souhaite que son formulaire soit adressé au moment de son décès.

### 4. Durée de conservation

Les données collectées sont, sauf exercice par la personne concernée de son droit d'opposition, conservées jusqu'à l'expiration d'un délai de trois ans à compter du Décès.

Toutefois, en cas de contrat conclu électroniquement, le contrat est archivé par l'Entreprise pendant une durée de 10 ans, conformément aux dispositions de l'article L.213-1 du Code de la consommation.

### 5. Droit d'accès, de rectification et d'effacement – droit d'opposition – droit à la portabilité

Conformément aux dispositions en vigueur, les personnes dont les données sont collectées disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données les concernant. Elles disposent également d'un droit à la migration et d'un droit d'opposition à l'emploi de leurs données.

L'exercice de ces droits s'effectue par courriel à l'adresse suivante : donnees-personnelles@funecap.com

Le Souscripteur est en outre informé de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

### 6. Réclamations

En cas de réclamations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, le Souscripteur est invité à contacter le responsable du traitement à l'adresse suivante : donnees-personnelles@funecap.com

En cas d'insatisfaction du Souscripteur quant au traitement de ses données par le responsable du traitement et notamment en cas de refus opposé par le responsable du traitement à sa demande tendant à l'exercice de ses droits d'opposition, d'accès ou de rectification, le Souscripteur peut déposer une plainte auprès de la CNIL à tout moment et/ou saisir le procureur de la République dans un délai de trois ans (en cas de refus opposé à l'exercice du droit d'opposition) ou d'un an (en cas de refus opposé au droit d'accès) à compter de la date de notification de la décision de refus.



# DEMANDE DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT VOLONTÉS

Grâce à votre souscription du contrat **Garantie Frais d'Obsèques**, vous bénéficiez de la possibilité de déposer, gratuitement et sans obligation, vos Volontés essentielles sur ce formulaire.

Vous pouvez nous joindre, de 9h à 18h, à ce numéro pour obtenir toutes les précisions nécessaires et pour faire évoluer vos volontés au besoin : **0175 43 43 52 (numéro non surtaxé)**.

Ce même numéro dispose d'une permanence 24H/24 et 7J/7 pour aider vos proches à trouver une agence qui les prendra en charge sous 2H.



**Vous devez renvoyer ce document, accompagné d'une copie de vos Conditions Particulières d'assurance à :**

Funecap<sup>IDF</sup> - Service Recueil des Volontés  
17 rue de l'Arrivée - CS10305 - 75725 Paris Cedex 15

Ainsi, le fait de formaliser par écrit vos Volontés leur donnera une **valeur testamentaire** et vous serez assuré qu'elles seront respectées.

## Je soussigné(e)

Nom :  Nom de naissance :

Prénom :

Né(e) le :  /  /  à :

Domicilié(e) à :

Code Postal :  Ville :

Téléphone :      @mail :  @  .

J'ai bien noté que je recevrai, une fois que vous aurez réceptionné mon formulaire de dépôt des Volontés, une copie de ce dernier ainsi que des étiquettes pour contacter le numéro vert mis à ma disposition ainsi qu'à celle de mes proches, pour les questions autour des obsèques et de leur réalisation.

**J'ai été informé de ma faculté de faire évoluer mes choix de manière permanente, sans frais et sans limitation.**

**Je souhaite que mes obsèques soient organisées et réalisées par une agence du Groupe Funecap** selon les Volontés essentielles et détaillées exprimées dans ce document.

## 1 - Je définis mes volontés essentielles et les informations importantes relatives à mes obsèques

### A - Mode et lieu de sépulture (un seul choix possible)

#### Inhumation

Nom du cimetière :

Adresse du cimetière :

Numéro de la concession :

Nom du titulaire de la concession  lien de parenté (si besoin) :

Places restantes à ce jour (si connu) :  Durée :  perpétuelle ou  en nombre d'années :

#### Crémation (cochez les cases ci-dessous)

Dépôt de l'urne dans un columbarium (préciser le lieu) :

Dépôt de l'urne sur / dans une sépulture (préciser le lieu) :

Dispersion « Au jardin du Souvenir » :

Ou autre lieu autorisé :

#### Je laisse le choix à mon mandataire ou à défaut à mes proches

### B - Cérémonie (un seul choix possible)

Religieuse  Cérémonie civile  Aucune cérémonie

### C - Personnalisation de la cérémonie

Listez ici les musiques et/ou textes souhaités lors de la cérémonie (à fournir par vos proches lors de cette dernière) :

### D - Autres dispositions (facultatif) :

• Composition Florale :  oui  non - détails (éventuellement) :

• Type de cercueil souhaité :  standard  classique  prestige

• Séjour en Chambre funéraire :  oui  non

• Soins de conservation :  oui  non

• Avis dans la presse :  oui  non

• Faire part :  oui  non

Autres :

## 2 - Je désigne un mandataire :

Conformément à la loi sur la liberté des funérailles du 15 novembre 1887, je désigne comme Mandataire chargé de veiller à la réalisation de mes obsèques dans le respect des volontés que j'ai exprimées dans le présent formulaire.

FUNECAP <sup>IDF</sup>

### OU (ne pas cocher les 2)

Un proche :

Nom :  Nom de naissance :   
Prénom :  Né(e) le :  /  /   
Domicilié(e) à :   
Code Postal :  Ville :   
Téléphone :      @mail :  @  .

Je souhaite également qu'une copie de ce formulaire soit adressée au moment du décès aux personnes suivantes :

Nom :  Nom de naissance :   
Prénom :  Né(e) le :  /  /   
Domicilié(e) à :   
Code Postal :  Ville :   
Téléphone :      @mail :  @  .

Nom :  Nom de naissance :   
Prénom :  Né(e) le :  /  /   
Domicilié(e) à :   
Code Postal :  Ville :   
Téléphone :      @mail :  @  .

## 3 - Je signe pour confirmer mon accord

Le document de collecte des Volontés permet le moment venu de soulager les proches des choix à prendre en leur communiquant vos exigences. La désignation d'un mandataire est un choix qui permettra de faire respecter mes Volontés exprimées dans ce document. Ainsi, en rappelant mes choix, datant et signant ce présent document, je donne à mes volontés une valeur testamentaire :

Mon Nom :  Nom de naissance :

Mon Prénom :

Je confirme ma volonté concernant mes obsèques (*préciser : inhumation ou crémation et/ou le type de cérémonie, civile ou religieuse*)

Je joins au présent document la photocopie recto-verso d'un document d'identité à mon nom (*carte d'identité, Passeport ou permis de conduire*).

Les informations à caractère personnel recueillies dans le présent document sont recueillies par FUNECAP HOLDING, responsable du traitement. Le traitement a pour finalité la conservation et l'exécution des volontés essentielles de l'assuré. Il repose donc sur un intérêt légitime. Les données à caractère personnel des assurés sont traitées dans des conditions garantissant leur sécurité.

Conformément aux dispositions en vigueur, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification et le cas échéant de suppression des données le concernant et peut s'opposer à leur traitement pour des motifs légitimes ou demander leur migration. Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de son identité, sur simple demande écrite adressée à l'adresse suivante par courrier : FUNECAP - prévoyance - données personnelles - 33 avenue du Maine - 75015 Paris ou par téléphone : 01 44 95 05 05 ou par courriel : [donnees-personnelles@funecap.com](mailto:donnees-personnelles@funecap.com)

J'ai bien noté que les réponses aux questions sont facultatives et que je peux à tout moment, modifier selon les modalités prévues aux conditions générales de mon contrat tout ou une partie des informations contenues dans le présent document. J'accepte que les informations personnelles me concernant contenues dans le présent formulaire soient transmises et qu'elles soient communiquées, selon mes instructions, aux personnes que j'ai désignées ainsi qu'à l'entreprise de pompes funèbres qui réalisera mes obsèques.

Plus de précisions sur le traitement des données à caractère personnel figurent dans les conditions générales jointes au présent formulaire.

Fait le :  /  /

À

Signature :

**Accueil et renseignements téléphoniques**  
**Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 :**  
**Centre de gestion des Volontés**  
**01 75 43 43 52**

Rappel :

Conformément à l'article L 2223-35-1 du Code général des collectivités territoriales, vous pouvez à tout moment modifier le contenu des informations inscrits dans le présent formulaire. Pour cela, il vous suffit de demander un nouveau formulaire à l'adresse suivante : [service-volontes@funecap.com](mailto:service-volontes@funecap.com)

