

# **NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE**

## **ADHÉRENTS INDIVIDUELS**

**Applicable au 01/01/2021**

**30h00**

**N° 3785**

Afin de faire face à un événement pouvant perturber la vie familiale (accident corporel, maladie soudaine, hospitalisation, décès...), la MGC, Mutuelle Générale des Cheminots, vous propose des garanties d'assistance (dénommées « MGC ASSISTANCE ») incluses dans votre couverture complémentaire santé MGC.

Ces garanties d'assistance sont assurées par MUTUAIDE ASSISTANCE - SA au capital de 12 558 240 € entièrement versé - Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous la référence 383 974 086 et située 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX, et sont régies par le Code des Assurances.



Mutuaide

La présente Notice d'information a pour objet de décrire les différentes garanties d'assistance et de définir les droits et obligations réciproques de l'Assureur et des Adhérents.

## NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE N° 3785

### COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza – CS 20010  
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

- **par téléphone de France : 01 41 77 45 77** (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **par téléphone de l'étranger : +33 1 41 77 45 77 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**
- **par télécopie : 01 45 16 63 92** (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **par e-mail : oquotidien@mutuaide.fr**

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro du contrat,
- Votre nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

> Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. En cas d'incapacité de ce dernier, l'appel téléphonique d'un proche du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

> **Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.**

> **Sauf cas de force majeure, toute demande d'assistance, sauf pour les garanties d'assistance des personnes en déplacement, devra être formulée dans les 30 jours suivant l'événement générateur : premier jour de l'immobilisation au domicile, jour de sortie de l'hospitalisation, date du décès, date de la constatation de la perte d'autonomie. Passé ce délai, aucune garantie ne sera mise en œuvre.**

> **Attention, le délai de demande d'assistance pour la garantie «Aide-ménagère» est de 7 jours à compter de l'événement générateur. Si la demande est effectuée entre 7 et 30 jours, les garanties ne seront accordées qu'au prorata des jours restants. Par exemple, si une demande d'Aide-ménagère est formulée à compter du 10<sup>e</sup> jour, la garantie sera plafonnée à 20 jours.**

Dans tous les cas, le nombre d'heures et la durée d'application des garanties sont déterminés par notre service médical. La mise en œuvre des services d'assistance est étudiée au cas par cas. Le nombre d'heures pourra être inférieur au plafond indiqué.

> **Toute demande pour les garanties d'assistance aux personnes en déplacement devra être effectuée depuis le lieu de séjour, le plus rapidement possible après l'événement, et avant tout engagement de frais.**

# TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES GARANTIES

Garanties	Nature des prestations	N° de page
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE AU DOMICILE</b>		
<b>1/ SELON LES CIRCONSTANCES</b>		
Recherche et envoi d'un intervenant médical ou paramédical	Aide et recherche	p. 6
Permanence médicale	Conseils médicaux	p. 6
Transfert à l'hôpital et retour au domicile	Transport A/R à votre charge	p. 6
Livraison de médicaments	Organisation de la livraison des médicaments	p. 6
Informations pratiques et juridiques	Information santé, droit, administration	p. 6
Aide à domicile	2 heures	p. 7
Transmission de messages urgents	Transmission de messages aux proches	p. 7
Recherche des prestataires	Aide et recherche	p. 7
<b>2/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24H (PROGRAMMÉE OU NON) OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS</b>		
Venue d'un proche	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique + Frais d'hôtel dans un hôtel de notre réseau ou à hauteur de 92€ / Maximum 2 nuits.	p. 7
Aide-Ménagère	30 heures réparties sur 30 jours / 2 heures minimum par intervention.	p. 7
Garde des enfants de moins de 16 ans		p. 7
Venue d'un proche au domicile	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Transfert accompagné des enfants	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Garde chez une assistante maternelle	30 heures réparties sur 30 jours	
Garde au domicile	30 heures réparties sur 30 jours	
Accompagnement A/R à l'école	2 fois par jour / Maximum 5 jours répartis sur 1 mois	
Garde des personnes et/ou ascendants dépendants		p. 7
Garde au domicile	30 heures réparties sur 30 jours	
Venue d'un proche au domicile	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Transfert chez un proche	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Services de proximité		p. 7
Livraison de médicaments	Organisation de la livraison des médicaments	
Livraison de repas	Forfait de livraison d'un pack de 7 repas sur une période de 10 jours	
Portage d'espèces	Transport A/R / Maximum 1 fois par mois ou Frais de portage + Avance de 150 € contre reconnaissance de dettes	
Livraison de courses	1 commande par semaine / Maximum 4 semaines	
Coiffure à domicile	Frais de déplacement d'un coiffeur dans le mois suivant l'immobilisation	
Garde des animaux domestiques		p. 7
Transfert chez un proche	Frais de transport	
Frais de garde dans un établissement spécialisé	Dans la limite d'un mois / Maximum 160 €	
Téléassistance	3 mois gratuits	p. 7
<b>3/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24H OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 48H D'UN ENFANT</b>		
Garde des enfants malades de moins de 16 ans		p. 7
Venue d'un proche au domicile	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Garde au domicile	30 heures réparties sur 30 jours	
Garde des autres enfants		p. 8
Venue d'un proche au domicile	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Garde au domicile	30 heures réparties sur 30 jours	
Accompagnement A/R à l'école	2 fois par jour / Maximum 5 jours répartis sur 1 mois	
<b>4/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24H OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS DE L'ASSISTANTE MATERNELLE HABITUELLE</b>		
Poursuite de la garde des enfants		p. 8
Garde des enfants au domicile	30 heures réparties sur 30 jours	
Accompagnement A/R à l'école	2 fois par jour / Maximum 5 jours répartis sur 1 mois	
<b>5/ EN CAS D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 14 JOURS D'UN ENFANT</b>		
Soutien scolaire	3 heures par jour / Maximum 30 heures	p. 8
<b>6/ EN CAS DE MATERNITÉ</b>		
<i>6. 1 : En cas de séjour à la maternité de plus de 8 jours</i>		
Garde des enfants de moins de 16 ans		p. 8
Garde au domicile	30 heures réparties sur 30 jours	
Venue d'un proche au domicile	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Transfert accompagné des enfants	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Aide-Ménagère	2 heures par jour / Maximum 30 heures réparties sur 30 jours	p. 8
<i>6. 2 : Pendant la grossesse et après l'accouchement</i>		
Service Infos Parents	Informations et conseils	p. 8

Garanties	Nature des prestations	N° de page
<b>6. 3 : À la sortie de la maternité si 1<sup>er</sup> enfant ou naissances multiples</b>		
Auxiliaire de puériculture	4 heures dans les 3 jours qui suivent la sortie de la maternité	p.8
<b>7/ EN CAS DE TRAITEMENT MÉDICAL DE LONGUE DURÉE (RADIOTHÉRAPIE, CHIMIOTHÉRAPIE, TRITHÉRAPIE, QUADRITHÉRAPIE)</b>		
Aide-Ménagère	30 heures par périodes de 6 mois renouvelables dans les mêmes conditions / Maximum 4 heures par semaine.	p.8
Garde des enfants		p.8
Garde au domicile	30 heures réparties sur 6 mois	
Venue d'un proche au domicile	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Transfert accompagné des enfants	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Garde des ascendants dépendants		p.8
Garde au domicile	30 heures réparties sur 6 mois	
Venue d'un proche au domicile	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Transfert chez un proche	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
<b>8/ EN CAS D'ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT</b>		
Accompagnement psychologique	1 à 5 entretiens téléphoniques + 1 à 3 entretiens en face à face si besoin	p.8
Accompagnement médico-social	Informations et conseils	p.9
<b>9/ EN CAS DE DÉCÈS</b>		
<b>9. 1 : En cas de décès d'un membre de la famille bénéficiaire</b>		
Assistance à l'organisation des obsèques		p.9
Assistance aux démarches administratives	Informations et conseils	
Taxi pour un proche	155 €	
Avance des frais d'obsèques	Avance contre remboursement	p.9
Présence d'un proche	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique + Frais d'hôtel dans un hôtel de notre réseau ou à hauteur de 60€ / Maximum 5 nuits.	p.9
Informations aux proches	Informations et conseils	p.9
Accompagnement psychologique	1 à 5 entretiens téléphoniques + 1 à 3 entretiens en face à face si besoin	p.9
<b>9. 2 : En cas de décès du Bénéficiaire ou de son conjoint</b>		
Venue d'un proche	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique + Frais d'hôtel dans un hôtel de notre réseau ou à hauteur de 92€ / Maximum 2 nuits.	p.9
Aide-Ménagère	30 heures réparties sur 30 jours / 2 heures minimum par intervention.	p.9
Garde des enfants de moins de 16 ans		p.9
Venue d'un proche au domicile	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Transfert accompagné des enfants	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Garde chez une assistante maternelle	30 heures réparties sur 30 jours	
Garde au domicile	30 heures réparties sur 30 jours	
Accompagnement A/R à l'école	2 fois par jour / Max 5 jours répartis sur 1 mois	
Garde des personnes et/ ou ascendants dépendants		p.9
Garde au domicile	30 heures réparties sur 30 jours	
Venue d'un proche au domicile	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Transfert chez un proche	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	
Services de proximité		p.9
Livraison de médicaments	Organisation de la livraison des médicaments	
Livraison de repas	Forfait de livraison d'un pack de 7 repas sur une période de 10 jours	
Portage d'espèces	Transport A/R / Maximum 1 fois par mois Ou Frais de portage + Avance de 150 € contre reconnaissance de dettes	
Livraison de courses	1 commande par semaine / Maximum 4 semaines	
Coiffure à domicile	Frais de déplacement d'un coiffeur dans le mois suivant l'immobilisation	
Garde des animaux domestiques		p.9
Transfert chez un proche	Frais de transport	
Frais de garde dans un établissement spécialisé	Dans la limite d'un mois / Maximum 160 €	
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DÉPLACEMENT</b>		
<b>1/ EN FRANCE (A plus de 50 km du Domicile) EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT</b>		
Conseils médicaux	Informations et conseils	p.9
Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels	p.9
Visite d'un proche	Titre de transport A/R en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique + Frais d'hôtel 65 € par jour / Maximum 5 jours	p.9
<b>2/ EN FRANCE (A plus de 50 km du Domicile) ET À L'ÉTRANGER EN CAS DE DÉCÈS</b>		
Rapatriement de corps		p.10
Rapatriement du corps	Frais réels	
Frais funéraires nécessaires au transport	Frais réels	

Garanties	Nature des prestations	N° de page
Frais de cercueil	420 €	
Rapatriement des personnes accompagnantes	Titre de transport en train 1 <sup>re</sup> classe ou avion classe économique	p. 10
<b>3/ À L'ÉTRANGER EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT</b>		
Frais médicaux	5 000 €	p. 10
Informations pratiques avant départ	Information et conseils	p. 10
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE AUX AIDANTS</b>		
Informations médicales	Informations et conseils	p. 10
Conseils diététiques	Informations et conseils	p. 10
Conseil social	1 à 5 entretiens téléphoniques sur 12 mois	p. 10
Informations pratiques et juridiques	Informations et conseils	p. 10
Recherche d'un intervenant médical ou paramédical	Aide et recherche	p. 10
Bilan social	3 entretiens téléphoniques sur 3 mois	p. 11
Accompagnement psychologique	1 à 5 entretiens téléphoniques + 1 à 3 entretiens en face à face si besoin	p. 11
Accompagnement personnalisé	Aide et conseils	p. 11
<b>GARANTIES D'ASSISTANCE PERTE D'AUTONOMIE</b>		
Informations dépendance	Informations et conseils	p. 11
Accompagnement personnalisé	Aide et conseils	p. 11
Auxiliaire de vie	2 heures par jour / Maximum 30 heures réparties sur 30 jours	p. 11
<b>PROLONGEMENT DES GARANTIES</b>		
Prolongement des garanties sur demande	Montant des prestations à votre charge	p. 11

## ARTICLE 1—DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

**Pour l'application de la présente Notice d'information, les termes ci-dessous ont la signification suivante :**

### **Nous :**

MUTUAIDE ASSISTANCE—SA au capital de 12 558 240 € entièrement versé—Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous la référence 383 974 086 et située 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

### **Bénéficiaires :**

Tout adhérent de la Mutuelle MGC bénéficiant d'un contrat entiers de santé Individuel ou de la garantie « Base » seule c'est-à-dire sans contrat santé, à jour de ses cotisations ainsi que :

- son conjoint de droit ou de fait,
- leurs enfants et petits-enfants fiscalement à charge,
- leurs enfants handicapés sans limite d'âge,
- leurs ascendants fiscalement à charge et résidant sous le même toit.

### **Proche du bénéficiaire :**

Toute personne physique désignée par le bénéficiaire et domiciliée en France.

### **Aidant :**

L'aidant familial est la personne (adhérent ou conjoint) qui vient en aide, à titre non professionnel, en partie ou totalement, à une personne dépendante, pour les activités de la vie quotidienne. L'Aidant est obligatoirement adhérent de la Mutuelle MGC.

### **Aidé :**

Proche dépendant qui nécessite la présence d'une autre personne pour l'aider dans ses activités quotidiennes.

### **Domicile :**

Lieu de résidence principal et habituel du bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé obligatoirement en France.

### **France :**

La France métropolitaine ainsi que les Principautés d'Andorre et de Monaco.

### **Territorialité :**

- pour les garanties d'assistance au domicile, les garanties d'assistance aux Aidants et à la perte d'autonomie : La France,
- pour les garanties d'assistance aux personnes : selon le cas, la France ou le monde entier.

### **Maladie :**

Toute altération de votre santé, consécutive ou non à une situation préexistante, constatée par une autorité médicale compétente.

### **Accident corporel :**

Toute atteinte corporelle soudaine, non intentionnelle, provenant d'un événement imprévisible, constituant la cause du dommage et constatée par une autorité médicale compétente. L'intoxication alimentaire est assimilée à un accident.

### **Hospitalisation :**

Tout séjour d'au moins une nuit dans un établissement de soins public ou privé, dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical d'une maladie ou de lésions résultant d'un accident.

### **Hospitalisation imprévue :**

Hospitalisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours précédents.

### **Immobilisation du bénéficiaire au domicile :**

Toute immobilisation du bénéficiaire au domicile pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

### **Certificat médical descriptif :**

Document justifiant et prouvant l'hospitalisation ou l'immobilisation d'un bénéficiaire au domicile. Il est

complété à la fois par le médecin qui atteste de l'incapacité et par le bénéficiaire qui complète la partie administrative.

### **Médecin traitant :**

Médecin généraliste ou spécialiste déclaré par le bénéficiaire auprès du régime de base. Il réalise les soins de premier niveau et assure une prévention personnalisée. Il coordonne les soins et oriente, si besoin, le patient vers d'autres professionnels de santé. Il tient à jour le dossier médical du patient.

### **Animal domestique :**

Tout animal domestique vivant habituellement au domicile du bénéficiaire, à condition toutefois qu'il ait subi les vaccinations dans les délais prescrits par la législation en vigueur en France, le carnet de vaccinations faisant foi, sous réserve des dispositions de la loi no 99-5 du 06 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux.

**Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus.**

### **Validité des garanties :**

Les garanties d'assistance sont acquises :

- pour les garanties d'assistance au domicile, les garanties d'assistance aux Aidants et à la perte d'autonomie : pendant la durée de validité de l'adhésion à la Mutuelle MGC.
- pour les garanties d'assistance aux personnes en déplacement : pendant la durée de validité de l'adhésion à la Mutuelle MGC mais uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement.

### **Nous organisons :**

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour délivrer la prestation.

### **Nous prenons en charge :**

Nous supportons le coût de la prestation.

### **Nullité :**

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

### **Exécution des prestations :**

Les prestations garanties ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Bénéficiaires/Adhérents ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

## ARTICLE 2—DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AU DOMICILE

### 1/ SELON LES CIRCONSTANCES

#### **Recherche et envoi d'un intervenant médical ou paramédical**

Hors urgence médicale et en l'absence de votre médecin traitant, nous pouvons vous aider pour la recherche d'intervenants (médecin, infirmier ou autre professionnel médical ou paramédical) en vous fournissant des adresses et numéros de téléphone.

Si besoin, nous pouvons, à votre demande, envoyer un de ces intervenants à votre domicile.

En aucun cas, nous ne pourrions être tenus pour responsables si aucun intervenant n'est disponible ou refuse de se déplacer en raison d'un éloignement trop important. De même, nous ne pourrions nous porter garants de la qualité des soins apportés et notre responsabilité ne saurait être engagée à ce titre.

#### **Les frais et honoraires de l'intervenant médical ou paramédical demeurent à votre charge.**

#### **Permanence médicale**

Hors urgence médicale et en l'absence de votre médecin traitant, vous avez la possibilité de nous appeler 24H/24 pour obtenir des conseils médicaux de la part de nos médecins.

**En aucun cas, nous ne pouvons nous substituer aux**

**secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers...**

#### **Transfert à l'hôpital et retour au domicile**

Votre état de santé nécessite une hospitalisation, programmée ou non. Hors urgence et sur prescription médicale, nous organisons votre transport par ambulance ou par véhicule sanitaire léger depuis votre domicile vers le centre hospitalier approprié de votre choix proche de votre domicile ou vers l'établissement indiqué sur la prescription médicale.

À l'issue de l'hospitalisation, nous pouvons également organiser votre transport retour de l'hôpital à votre domicile.

**Les frais de transport aller et retour restent à votre charge.**

**En aucun cas, nous ne pouvons nous substituer aux secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers...**

#### **Livraison de médicaments**

Vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile et personne dans votre entourage proche n'est en mesure de récupérer pour vous des médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale.

Nous organisons dans la limite des contraintes locales la livraison des médicaments.

**Le coût des médicaments reste à votre charge.** Si besoin, nous pouvons faire l'avance de ces frais, contre remboursement à la livraison des médicaments.

Nous ne sommes pas tenus à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans un rayon maximum de 50 km autour de votre domicile, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

#### **Informations pratiques et juridiques**

Les services de renseignements téléphoniques et de mise en relation avec des prestataires visent à apporter un soutien et une solution concrète aux problèmes et événements de la vie quotidienne auxquels chacun se trouve confronté dans les domaines suivants, considérés comme particulièrement sensibles.

Le service est disponible et mobilisable 24H/24 et 7J/7. Les prestations de renseignement et d'information sont exclusivement fournies du lundi au samedi entre 8H00 et 19H00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant, quels que soient le jour et l'heure de l'appel, nous accueillons et notons votre demande.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques ni médicales.

Nous recherchons les informations pratiques à caractère documentaire, notamment dans les domaines suivants :

#### **Informations santé**

- numéros de téléphone d'urgence,
- vaccinations, hygiène, prévention, diététique,
- associations spécialisées,
- centres de cure, de thalassothérapie,
- centres hospitaliers, centres de soins, de convalescence,
- pathologie et traitement, évolution de la maladie, risque de contagion,
- établissements spécialisés,
- précautions à prendre en cas de voyage selon les pays visités...

#### **Informations droit, administration**

- les droits du consommateur, la succession,
- les régimes matrimoniaux, les affaires familiales, les relations avec les administrations,
- les droits des conjoints divorcés,
- la fiscalité,
- le droit au logement,
- les comptes bancaires, les assurances,
- les démarches traditionnelles, papiers officiels, visas...
- les organismes sociaux,
- les rentes, pensions d'invalidité, indemnités journalières, remboursement de frais médicaux,

- l'aide aux handicapés,
- les aides sociales, les allocations veuvage,
- la formation, l'apprentissage, l'enseignement . . . .

Nous nous engageons à apporter toute diligence afin de répondre à toute demande qui entre dans le cadre défini dans le présent contrat et dans les limites qu'il détermine.

Les renseignements seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra être adressée. Selon les cas, nous pourrions orienter le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

**Nous ne pouvons cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches entreprises par le bénéficiaire à partir des renseignements ou informations que nous lui aurons communiqués.**

**Le service ne donne pas de consultation par téléphone et ne se substitue jamais aux professionnels de santé.**

**Sont exclues toute prise en charge de frais, rémunération de services ou de prestations, de même que toute avance de fonds.**

#### **Aide à domicile**

En complément des informations communiquées par téléphone, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide à domicile afin de vous aider dans la rédaction des documents administratifs. Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

Cette aide est accordée dès lors que la structure familiale est modifiée (naissance, décès, adoption . . .) et/ou qu'une personne résidant au foyer de l'Adhérent est jugée dans l'incapacité de se prendre en charge civilement (dépendance, handicap . . .).

#### **Transmission de messages urgents**

Si vous êtes dans l'impossibilité de communiquer un message urgent à votre famille, nous vous aidons à transmettre votre message.

De même, nous nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés.

Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire dans leur transmission.

#### **Recherche de prestataires**

En cas de besoin lié à un événement pouvant perturber la vie familiale et sur simple appel, nous recherchons également pour votre compte, des prestataires et organismes spécialisés agréés et implantés dans votre région, susceptibles d'intervenir afin d'apporter le service ou la prestation dont vous avez besoin.

Nous vous mettons en relation avec l'interlocuteur approprié, en vous indiquant les conditions dans lesquelles les prestations peuvent vous être fournies : délais d'intervention, coûts moyens pratiqués . . .

Le choix des prestataires ou organismes que nous avons pu identifier est laissé à votre libre initiative.

**Dans tous les cas, le coût des prestations reste à votre charge.**

### **2/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24H (PROGRAMMÉE OU NON) OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS**

Vous ou votre conjoint êtes hospitalisés pour une durée supérieure à 24 heures ou êtes immobilisés au domicile plus de 5 jours consécutifs à la suite d'un accident corporel ou d'une maladie. Nous intervenons dans les conditions décrites ci-après.

#### **Venue d'un proche**

Pour permettre à un de vos proches de se rendre à votre chevet, nous organisons et prenons en charge, dès le premier jour :

- ses frais de transport aller/retour, par les moyens les plus appropriés et en fonction des disponibilités locales,
- ses frais d'hébergement (y compris le petit-déjeuner), dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

**Les frais de restauration et autres frais restent à la charge de cette personne.**

#### **Aide-ménagère**

Pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide ménagère à domicile :

- soit dès le premier jour de votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement,
- soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet d'assumer.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

#### **Garde des enfants de moins de 16 ans**

Cette garantie s'applique pour les enfants de moins de 16 ans, ainsi que pour les enfants handicapés à charge sans limite d'âge, dès le premier jour.

À votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche.**  
Dans ce cas, nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.
- **soit le transfert et la garde des enfants chez une assistante maternelle**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.
- **soit la garde au domicile des enfants par une assistante maternelle**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties. L'assistante maternelle se chargera, le cas échéant, de la conduite des enfants à l'école.
- **soit la conduite à l'école des enfants et leur retour au domicile**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, si aucun proche n'est disponible pour les accompagner.

#### **Garde des personnes et/ou ascendants dépendants**

Si personne dans votre entourage immédiat n'est en mesure de s'occuper des personnes ou ascendants dépendants, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit la venue d'une personne qualifiée au domicile pour assurer leur garde**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.
- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit leur transfert jusqu'au domicile d'un proche**, par les moyens les plus appropriés.

#### **Services de proximité**

Afin de vous aider dans votre quotidien, nous vous faisons bénéficier des services de proximité suivants :

##### **Livraison de médicaments :**

Vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer et personne dans votre entourage proche n'est en mesure de récupérer pour vous des médicaments qui ont fait l'objet d'une prescription médicale.

Nous organisons, dans la limite des contraintes locales, la livraison de ces médicaments.

**Le coût des médicaments reste à votre charge.** Si besoin, nous pouvons faire l'avance de ces frais, contre remboursement à la livraison des médicaments.

Nous ne sommes pas tenus à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans un rayon maximum de 50 km autour

de votre domicile, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

##### **Livraison de repas :**

Vous n'êtes pas en mesure de préparer vos repas ou de les faire préparer par une personne de votre entourage, nous organisons, dans la limite des contraintes locales, la livraison de ces repas, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

**Le coût des repas reste à votre charge.**

##### **Portage d'espèces :**

Vous n'êtes pas en mesure de vous procurer des espèces. Nous organisons et prenons en charge :

- **soit votre transport aller/retour de votre domicile à votre établissement bancaire**, par les moyens les plus appropriés, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.
- **soit le portage d'espèces par un de nos prestataires agréés**, contre une reconnaissance de dettes dont le montant maximum est indiqué au Tableau de Garanties. Cette avance doit nous être remboursée dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

##### **Livraison de courses :**

Ni vous, ni aucune personne de votre entourage proche, n'est en mesure de faire les courses. Nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales, les frais de livraison de courses à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

**Le montant des courses reste à votre charge.**

##### **Coiffure à domicile :**

En cas de nécessité de soins de coiffure, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales, les frais de déplacement d'un coiffeur à votre domicile, dans la limite du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

**Le montant de la prestation reste à votre charge.**

Dans le cadre d'un traitement médicamenteux (tel que chimiothérapie, trithérapie . . .), nous organisons et prenons en charge les frais de déplacement d'un perruquier.

#### **Garde des animaux domestiques**

Pour assurer la garde de vos animaux domestiques, sous réserve qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires, nous prenons en charge :

- **soit leur transport vers le domicile d'un proche,**
- **soit leur garde dans un établissement spécialisé**, dans la limite du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

**Les animaux dressés à l'attaque ne sont pas pris en charge.**

#### **Téléassistance**

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisés plus de 24 heures ou immobilisés plus de 5 jours à la suite d'un accident corporel ou d'une maladie, nous organisons et prenons en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme à votre domicile, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de trois mois. Au-delà de cette période, les frais liés à ce service seraient à votre charge.

### **3/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24H OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 48H D'UN ENFANT**

#### **Garde des enfants malades de moins de 16 ans**

Un ou plusieurs de vos enfants de moins de 16 ans à charge, y compris les enfants handicapés sans limite d'âge, sont hospitalisés pour plus de 24 heures ou immobilisés pour une durée supérieure à 48 heures, suite à une maladie ou un accident.

Nous prenons en charge, à votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, dès le premier jour et dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, par les moyens les plus appropriés.

- **soit la garde à domicile des enfants par un intervenant extérieur habilité**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

#### **Garde des autres enfants**

Un ou plusieurs de vos enfants à charge, y compris les enfants handicapés sans limite d'âge, sont hospitalisés pour plus de 24 heures ou immobilisés pour une durée supérieure à 48 heures.

Nous prenons en charge, à votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, dès le premier jour et dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes pour s'occuper des autres enfants dont vous ne pouvez vous occuper :

- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit la garde à domicile des enfants par une assistante maternelle**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties. L'assistante maternelle se chargera, le cas échéant, de la conduite des enfants à l'école.
- **soit la conduite à l'école des enfants et leur retour au domicile**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, si aucun proche n'est disponible pour les accompagner.

#### **4/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24H OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS DE L'ASSISTANTE MATERNELLE HABITUELLE**

##### **Poursuite de la garde des enfants**

Votre assistante maternelle salariée habituelle est hospitalisée pour plus de 24 heures ou immobilisée à son domicile pour une durée supérieure 5 jours, suite à une maladie ou un accident corporel.

Nous prenons en charge, à votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit la garde à domicile des enfants par un autre intervenant extérieur habilité**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties,
- **soit la conduite à l'école des enfants et leur retour au domicile**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, si aucun proche n'est disponible pour les accompagner.

#### **5/ EN CAS D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 14 JOURS D'UN ENFANT**

##### **Soutien scolaire**

Suite à une maladie ou un accident corporel, votre enfant est immobilisé au domicile pour une durée supérieure à 14 jours consécutifs.

Nous organisons et prenons en charge, les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (de la primaire à la terminale) dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, hors week-end, jours fériés et périodes de vacances scolaires, tant que l'enfant n'est pas en mesure de retourner en classe.

La garantie se termine dès que l'enfant peut retourner en classe ou dans tous les cas à la fin de l'année scolaire en cours.

#### **6/ EN CAS DE MATERNITÉ**

##### **6.1 : En cas de séjour à la maternité de plus de 8 jours**

En cas de prolongation de votre séjour à la maternité ou celui de votre conjoint au-delà de 8 jours, nous intervenons dans les conditions suivantes :

##### **Garde des enfants de moins de 16 ans**

Cette garantie s'applique pour les enfants de moins de

16 ans, ainsi que pour les enfants handicapés à charge sans limite d'âge, dès le premier jour.

À votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit la garde à domicile des enfants par une assistante maternelle**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties. L'assistante maternelle se chargera, le cas échéant, de la conduite des enfants à l'école.
- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche**.

Dans ce cas nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.

##### **Aide-ménagère**

Pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide ménagère à domicile, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

##### **6.2 : Pendant la grossesse et après l'accouchement Service info parents**

Pendant toute votre grossesse ou celle de votre conjoint, et également après l'accouchement, vous avez la possibilité de nous appeler pour obtenir des informations spécialisées dans tous les domaines en rapport avec l'événement : médical, paramédical, social, administratif, organisationnel.

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques ni médicales.

Les demandes de renseignements pourront être formulées 24 H sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, nos prestations d'information ne pourront être fournies que du lundi au vendredi de 9 heures à 21 heures et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Nous nous engageons à apporter toute diligence afin de répondre à toute demande qui entre dans le cadre défini par les garanties.

Les renseignements seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra être adressée. Selon les cas, nous pourrions orienter le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

**Nous ne pouvons cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches entreprises par le bénéficiaire à partir des renseignements ou informations que nous lui aurons communiqués.**

**Le service ne donne pas de consultation par téléphone et ne se substitue jamais aux professionnels de santé.**

**Sont exclues toute prise en charge de frais, rémunération de services ou de prestations, de même que toute avance de fonds.**

##### **6.3 : À la sortie de la maternité si premier enfant ou naissances multiples**

###### **Auxiliaire de puériculture**

En cas de naissances multiples ou s'il s'agit de votre premier enfant, nous vous faisons bénéficier des services d'une auxiliaire de puériculture à la sortie de la maternité, pour vous aider dans les premiers jours de votre retour au domicile.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée

d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

#### **7/ EN CAS DE TRAITEMENT MÉDICAL DE LONGUE DURÉE (RADIOTHÉRAPIE, CHIMIOTHÉRAPIE, TRITHÉRAPIE, QUADRITHÉRAPIE)**

En cas de traitement médical de longue durée entraînant des séances de radiothérapie, chimiothérapie, trithérapie, quadrithérapie, en établissement hospitalier ou au domicile, nous intervenons dans les conditions suivantes :

##### **Aide-ménagère**

Afin de vous soulager des tâches ménagères que votre condition médicale ne vous permet d'assumer, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide-ménagère à domicile pendant la durée de votre traitement.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical. Ils pourront être réévalués et renouvelés en fonction des situations, conformément au Tableau de Garanties.

##### **Garde des enfants**

Cette garantie s'applique également pour les enfants handicapés à charge sans limite d'âge.

À votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit la garde à domicile des enfants par une assistante maternelle**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties. L'assistante maternelle se chargera, le cas échéant, de la conduite des enfants à l'école.
- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche**.

Dans ce cas, nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.

##### **Garde des ascendants dépendants**

Si personne dans votre entourage immédiat n'est en mesure de s'occuper des ascendants dépendants, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit la venue d'une personne qualifiée au domicile pour assurer leur garde**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.
- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit leur transfert aller/retour jusqu'au domicile d'un proche**, par les moyens les plus appropriés. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des ascendants par un de nos prestataires conventionnés.

#### **8/ EN CAS D'ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT**

Si un problème grave de santé (maladie, accident, décès) vient affecter la cellule familiale, nous mettons à votre disposition les accompagnements suivants :

##### **Accompagnement psychologique**

À votre demande, nous pouvons vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Si besoin, en fonction des situations, ces entretiens téléphoniques pourront être complétés par des entretiens en face à face avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.



L'accompagnement psychologique peut être mis en œuvre jusqu'au douzième mois qui suit l'événement traumatisant.

### Accompagnement médico-social

Nous mettons à votre disposition également, une assistante sociale, qui, par téléphone, établira un bilan de la situation, vous informera des aides possibles et vous apportera son aide dans vos démarches auprès des différents organismes.

## 9/ EN CAS DE DÉCÈS

### 9.1 : En cas de décès d'un membre de la famille bénéficiaire

Si vous ou un membre de votre famille bénéficiaire vient à disparaître (conjoint, enfant à charge, enfant handicapé sans limite d'âge, ascendant à charge), nous intervenons dans les conditions suivantes :

#### Assistance à l'organisation des obsèques

Afin de vous soulager ou de soulager vos proches au moment du décès, nous mettons à disposition un service d'aide aux démarches administratives, qui peut :

- fournir une liste de professionnels de Pompes Funèbres situés dans un rayon de 50 km autour du domicile,
  - indiquer les formalités à accomplir pour le transfert du corps jusqu'au lieu d'inhumation,
  - assister la famille dans l'organisation des obsèques.
- Nous mettons également à disposition un taxi, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour un membre de la famille dans les 4 jours suivant le décès afin de l'aider à réaliser les démarches administratives auprès des Pompes Funèbres ou des services municipaux.

#### Avance des frais d'obsèques

Si besoin, nous pouvons faire l'avance des frais liés aux obsèques contre une reconnaissance de dette. Cette avance devra nous être remboursée par la famille dans un délai de 30 jours suivant la mise à disposition des fonds.

À défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

#### Présence d'un proche

Si la présence d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer les formalités d'incinération ou d'inhumation, nous organisons et prenons en charge, quelle que soit la distance, un titre de transport aller/retour ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

#### Informations aux proches

Si besoin, nous pouvons vous apporter ou à vos proches, toutes informations utiles concernant :

- la question de la succession
- les démarches relatives aux dons d'organe
- les dispositions à prendre...

#### Accompagnement psychologique

Nous pouvons également mettre en relation téléphonique les membres de la famille bénéficiaires qui le souhaitent, avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Si besoin, en fonction des situations, ces entretiens téléphoniques pourront être complétés par des entretiens en face à face avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

L'accompagnement psychologique peut être mis en œuvre jusqu'au douzième mois qui suit le décès.

### 9.2 : En cas de décès du bénéficiaire ou de son conjoint

Si vous ou votre conjoint venez à disparaître, nous intervenons dans les conditions suivantes :

#### Venue d'un proche :

Pour permettre à un de vos proches de venir vous soutenir, nous organisons et prenons en charge, dès le premier jour :

- ses frais de transport aller/retour, par les moyens les plus appropriés et en fonction des disponibilités locales,

- ses frais d'hébergement (y compris le petit-déjeuner), dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

**Les frais de restauration et autres frais restent à la charge de cette personne.**

#### Aide-ménagère

Pour soulager les membres de votre famille, nous leur faisons bénéficier des services d'une aide-ménagère à domicile.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

#### Garde des enfants de moins de 16 ans

Cette garantie s'applique pour les enfants de moins de 16 ans, ainsi que pour les enfants handicapés à charge sans limite d'âge.

À votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche.**

Dans ce cas nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.

- **soit le transfert et la garde des enfants chez une assistante maternelle**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.
- **soit la garde à domicile des enfants par une assistante maternelle**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties. L'assistante maternelle se chargera, le cas échéant, de la conduite des enfants à l'école.
- **soit la conduite à l'école des enfants et leur retour au domicile**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, si aucun proche n'est disponible pour les accompagner.

#### Garde des personnes et/ou ascendants dépendants

Si personne dans votre entourage immédiat n'est en mesure de s'occuper des ascendants dépendants, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit la venue d'une personne qualifiée au domicile pour assurer leur garde**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.
- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit leur transfert aller/retour jusqu'au domicile d'un proche**, par les moyens les plus appropriés.

#### Services de proximité

Afin de vous aider dans votre quotidien, nous vous faisons bénéficier des services de proximité suivants :

##### Livraison de médicaments :

Vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer et personne dans votre entourage proche n'est en mesure de récupérer pour vous des médicaments qui font l'objet d'une prescription médicale.

Nous organisons, dans la limite des contraintes locales, la livraison de ces médicaments.

**Le coût des médicaments restent à votre charge.** Si besoin, nous pouvons faire l'avance de ces frais, contre remboursement à la livraison des médicaments.

Nous ne sommes pas tenus à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans un rayon maximum de 50 km autour de votre domicile, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

##### Livraison de repas :

Vous n'êtes pas en mesure de préparer vos repas ou de

les faire préparer par une personne de votre entourage, nous organisons, dans la limite des contraintes locales, la livraison de ces repas, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

**Le coût des repas reste à votre charge.**

##### Portage d'espèces :

Vous n'êtes pas en mesure de vous procurer des espèces. Nous organisons et prenons en charge :

- **soit votre transport aller/retour de votre domicile à votre établissement bancaire**, par les moyens les plus appropriés, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.
- **soit le portage d'espèces par un de nos prestataires agréés**, contre une reconnaissance de dettes dont le montant maximum est indiqué au Tableau de Garanties. Cette avance doit nous être remboursée dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

##### Livraison de courses :

Ni vous, ni aucune personne de votre entourage proche, n'est en mesure de faire les courses. Nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales, les frais de livraison de courses à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

**Le montant des courses reste à votre charge.**

##### Coiffure à domicile :

En cas de nécessité de soins de coiffure, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales, les frais de déplacement d'un coiffeur à votre domicile, dans la limite du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

**Le montant de la prestation reste à votre charge.**

Dans le cadre d'un traitement médicamenteux (tel que chimiothérapie, trithérapie...), nous organisons et prenons en charge les frais de déplacement d'un perruquier.

#### Garde des animaux domestiques

Pour assurer la garde de vos animaux domestiques, nous réserve qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires, nous prenons en charge :

- **soit leur transport vers le domicile d'un proche,**
- **soit leur garde dans un établissement spécialisé**, dans la limite du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

**Les animaux dressés à l'attaque ne sont pas pris en charge.**

## ARTICLE 3—DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DÉPLACEMENT

### 1/ EN FRANCE (A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE) EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Vous êtes malade ou accidenté lors d'un déplacement en France à plus de 50 kilomètres de votre domicile. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

#### Conseils médicaux

Dès que l'information lui parvient, notre médecin conseil prend contact avec le médecin local, et éventuellement le médecin traitant pour évaluer votre situation et déterminer les solutions les plus adaptées à votre condition médicale.

#### Rapatriement ou transport sanitaire

Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous, par les moyens les plus appropriés.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

**Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.**

#### Visite d'un proche

Vous êtes hospitalisé pour plus de 5 jours avant votre

rapatriement médical. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour d'un membre de votre famille, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il reste auprès de vous, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.**

## **2/ EN FRANCE (A plus de 50 km du Domicile) ET À L'ÉTRANGER en cas de décès.**

En cas de décès d'un membre de la famille bénéficiaire (adhérent, conjoint, enfant à charge, enfant handicapé sans limite d'âge, ascendant à charge) à plus de 50 km du domicile lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, nous intervenons dans les conditions suivantes :

### **Rapatriement de corps**

Nous organisons le rapatriement de corps jusqu'au lieu des obsèques et d'inhumation en France.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps,
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport...),
- Les frais de cercueil à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

En cas d'inhumation provisoire, nous prenons en charge les frais de rapatriement de corps dans la limite du coût d'un rapatriement entre le lieu de décès et le domicile en France.

### **Rapatriement des personnes accompagnantes**

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile ou jusqu'au lieu des obsèques ou d'inhumation en France, des membres de votre famille bénéficiaires vous accompagnant lors de la survenance du décès.

## **3/ À L'ÉTRANGER EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT**

En cas d'hospitalisation à l'étranger, nous intervenons dans les conditions suivantes :

### **Frais médicaux**

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où vous êtes en mesure d'être rapatrié.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'hospitalisation à condition que le Bénéficiaire/Assuré soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, après recueil des informations auprès du médecin local (les frais

d'hospitalisation engagés à compter du jour où vous êtes en mesure d'être rapatriés ne sont pas pris en charge).

### **Extension de la prestation : avance de frais d'hospitalisation**

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que vous devez engager hors de votre pays de domicile, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile.
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
  - à effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à notre charge, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation « frais médicaux », les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez nous fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

**Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droits une lettre d'engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues.**

**À défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par Mutuaide ASSISTANCE, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera à votre charge.**

### **Informations pratiques avant départ**

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants :

- **Information sanitaire :** Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalages horaires, Animaux en voyage.
- **Information Météo :** Climat du pays, Météo ponctuelle.
- **Informations Administratives :** Ambassade, Visas, Formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, Données économiques du pays visité.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8H00 et 19H00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

## **ARTICLE 4—DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX AIDANTS**

Lorsque vous devenez Aidant ou en cas d'aggravation de la perte d'autonomie de votre Aidé, nous intervenons dans les conditions décrites ci-après.

Toute demande, sauf cas de force majeure, devra être formulée dans les 12 mois à compter de la date indiquée sur le document attestant de la perte de l'autonomie ou de son aggravation. Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical, en fonction des situations personnelles de l'Aidant et de l'Aidé.

### **Informations médicales**

Hors urgence médicale, l'Aidant peut obtenir de la part de nos médecins des informations et des conseils, notamment dans les domaines suivants :

- vaccinations, hygiène, prévention, sevrage tabagique,
- attitudes préventives pour prévenir les chutes, aménagement du domicile,
- associations spécialisées,
- centres de cure, de thalassothérapie,
- pathologie et traitement, évolution de la maladie, risques médicaux,
- établissements spécialisés.

Les informations ou conseils communiqués par téléphone ne pourront pas être considérés comme une consultation médicale et ne remplacent, en aucun cas, le médecin traitant.

### **Conseils diététiques**

Un fois par an, l'Aidant bénéficie également de conseils par téléphone de la part d'un diététicien : équilibre alimentaire, problème de déglutition...

S'il le souhaite, l'Aidant pourra obtenir un bilan nutritionnel. La réalisation de ce bilan reste toutefois à la charge de l'Aidant.

### **Conseil social**

Afin d'accompagner l'Aidant dans ses démarches, nous organisons et prenons en charge des entretiens téléphoniques avec un Travailleur Social, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

Le travailleur social apportera son aide, notamment dans les domaines suivants :

- aides possibles par le Conseil Général, la Sécurité Sociale, la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)...
- aides financières possibles, telles que l'APA (Aide Personnalisée à la Perte d'Autonomie)...

### **Informations pratiques et juridiques**

À la demande de l'Aidant, nous recherchons également toute information utile à caractère documentaire, notamment dans les domaines suivants :

- numéros de téléphone d'urgence,
- vaccinations, hygiène, prévention, diététique,
- associations spécialisées,
- centres de cure, de thalassothérapie,
- centres hospitaliers, centres de soins, de convalescence, établissements spécialisés,
- pathologie et traitement, évolution de la maladie, risque de contagion,
- droits du consommateur, succession,
- régimes matrimoniaux, affaires familiales, relations avec les administrations,
- droits des conjoints divorcés,
- fiscalité,
- droit au logement,
- comptes bancaires, assurances,
- les organismes sociaux,
- rentes, pensions d'invalidité, indemnités journalières,
- aide aux handicapés,
- les aides sociales : APA (Aide à la Perte d'Autonomie)...

### **Recherche d'un intervenant médical ou paramédical**

En cas d'absence du médecin traitant et hors urgence médicale, nous pouvons aider l'Aidant pour la recherche d'intervenants (médecin, infirmier ou autre professionnel

médical ou paramédical) en lui fournissant des adresses et numéros de téléphone.

Le choix de l'intervenant est laissé à l'initiative de l'Aidant. De fait, nous ne pourrions nous porter garants de la qualité des soins apportés et notre responsabilité ne saurait être engagée à ce titre.

**Les frais de déplacement, soins, honoraires et autres restent dans tous les cas à la charge de l'Aidant.**

#### Bilan social

Nous organisons et prenons en charge un bilan social effectué par un Travailleur Social par téléphone, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

Ces entretiens avec le Travailleur Social permettront notamment de :

- conseiller sur les possibilités d'obtenir des aides des différents organismes existants,
- évaluer les besoins de l'Aidé en prenant en compte sa pathologie, ses moyens financiers,
- aider au choix du lieu de vie...

À l'issue, un bilan sera effectué et établira des recommandations personnalisées.

#### Accompagnement psychologique

À leur demande, nous pouvons mettre en relation téléphonique aussi bien l'Aidant que l'Aidé, avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Si besoin, en fonction des situations, ces entretiens téléphoniques pourront être complétés par des entretiens en face à face avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

L'accompagnement psychologique peut être mis en œuvre jusqu'à douzième mois qui suit l'événement.

#### Accompagnement personnalisé

Nous proposons également un accompagnement personnalisé par nos médecins, qui conseillent les Aidants notamment sur :

- l'organisation du lieu de vie et les éventuels aménagements à effectuer,
- le maintien à domicile ou l'hébergement en établissement spécialisé,
- les démarches à accomplir...

#### ARTICLE 5—DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE EN CAS DE PERTE D'AUTONOMIE

En cas de perte d'autonomie, de niveau 1 à 4 selon la grille nationale AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources) qui permet d'évaluer le degré de perte d'autonomie ou le degré de dépendance physique ou psychique d'une personne âgée dans l'accomplissement de ses actes quotidiens, nous intervenons dans les conditions décrites ci-après. En attendant de disposer de votre attestation APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), nous mettrons en place les prestations sur copie du certificat médical ayant servi à constituer votre dossier APA.

#### Information dépendance

Nous mettons à votre disposition toute information utile liée à la perte d'autonomie, notamment dans les domaines suivants :

- aides sociales : APA (Aide à la Perte d'Autonomie),
- aides aux handicapés,
- associations spécialisées,
- centres de cure, de thalassothérapie,
- établissements spécialisés...

#### Accompagnement personnalisé

Nous proposons également un accompagnement personnalisé par nos médecins, qui vous conseillent notamment sur :

- l'organisation du lieu de vie et les éventuels aménagements à effectuer avec mise en relation avec des ergothérapeutes,
- le maintien à domicile ou l'hébergement en établissement spécialisé,

- les démarches à accomplir...

#### Auxiliaire de vie

Afin de vous accompagner dans la réalisation de vos tâches quotidiennes, nous vous faisons bénéficier de l'aide d'un auxiliaire de vie dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. L'auxiliaire de vie pratique la toilette ou la douche, le lever et le coucher, les courses et la préparation de repas, le transfert de mobilité, l'accompagnement lors des sorties. Elle peut également donner à manger aux personnes qui n'ont plus la capacité de le faire seules.

Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

#### ARTICLE 6—PROLONGEMENT DES GARANTIES

À votre demande, nous avons la possibilité de prolonger les garanties que nous avons mises en place pour vous, quand celles-ci viennent à prendre fin. Pour cela, nous vous mettons en relation avec nos prestataires agréés pour la suite de l'assistance.

**Le montant des prestations qui ont été prolongées reste à votre charge.**

#### ARTICLE 7—LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées ou qui n'ont pas été organisées par nos soins ou avec notre accord,
- Les conséquences et les dommages survenant dans les pays en état de guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non, les pays touchés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes,
- Les conséquences et les dommages résultant d'infractions à la législation française ou étrangère,
- L'utilisation d'appareils de navigation aérienne, d'engins de guerre et armes à feu,
- Le suicide ou la tentative de suicide et ses conséquences,
- Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- La pratique de tout sport à titre professionnel,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- Les accidents résultant de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- La participation à des paris, rixes (sauf cas de légitime défense),
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, et ses conséquences,
- L'abus d'alcool et ses conséquences,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de votre part conformément à l'art. L 113-1 du Code des Assurances,
- Votre participation à des exercices effectués sous le contrôle de l'autorité militaire,
- Tout effet d'une source de radioactivité,
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles.

**La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des**

**manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.**

#### ARTICLE 8—LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AU DOMICILE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les hospitalisations dans les établissements et services psychiatriques,
- Les traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident garanti par le contrat, ou dans un but de rajeunissement,
- Une aggravation due à un traitement tardif liée à une négligence de l'assuré ou à l'inobservation intentionnelle par celui-ci des prescriptions du médecin,
- Les séjours de cure ou postcure de toute nature (désintoxication, psychanalyse, psychothérapie, rajeunissement, diététique, esthétique...) autres que les cures thermales médicalement prescrites,
- Les séjours en maison de repos ou de convalescence, de retraite, services de gériatrie et de gérontologie ou hospices,
- Les séjours en établissement à caractère sanitaire ou social,
- Les séjours en établissement et services sociaux d'accueil, d'hébergement et d'assistance, de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies ou contre les maladies mentales caractérisées autres que les centres hospitaliers ou psychiatrie et les maisons de santé pour maladies mentales,
- L'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- Les séjours pour traitement contre l'infertilité, pour le changement de sexe.

#### ARTICLE 9—LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic ou de traitement,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ou qui n'empêchent pas de poursuivre votre voyage,
- Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36<sup>e</sup> semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances

**spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,**

- **Les frais de cure thermique, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,**
- **Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,**
- **Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,**
- **Les hospitalisations prévues,**
- **Les frais de transport primaire et les frais de recherche.**

#### **ARTICLE 10—RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire/Adhérent au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander au Bénéficiaire/Adhérent de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le Bénéficiaire/Adhérent doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

**MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.**

Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Bénéficiaire/Adhérent, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du Bénéficiaire/Adhérent en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

#### **ARTICLE 11—CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

Les remboursements au Bénéficiaire/Adhérent ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE (MGC ASSISTANCE)**  
**Service Gestion des Sinistres**  
**126, rue de la Piazza – CS 20010**  
**93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

#### **ARTICLE 12—MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS**

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE ASSISTANCE en appelant le +33 (0)1.41.77.45.77 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement) ou [quotidien@mutuaide.fr](mailto:quotidien@mutuaide.fr).

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

MUTUAIDE ASSISTANCE  
SERVICE QUALITE CLIENTS  
126, rue de la Piazza – CS 20010  
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance :

LA MEDIATION DE L'ASSURANCE  
TSA 50110  
75441 PARIS CEDEX 09

#### **ARTICLE 13—COLLECTE DE DONNÉES**

Le Bénéficiaire reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant le Bénéficiaire sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement

de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- Le Bénéficiaire dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr) ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

#### **ARTICLE 14—pluralité d'assurance**

Conformément aux dispositions de l'Article L 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L 121-1 du Code des assurances.

## ARTICLE 15–SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des Assurances français.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des services que nous avons fournis.

## ARTICLE 16–PRESCRIPTION

**En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.**

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, ce délai de 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.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;

- 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 cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

## ARTICLE 17–RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'assureur et le bénéficiaire relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des Assurances.

## ARTICLE 18–FAUSSES DÉCLARATIONS

**Portant sur le risque à garantir**  
Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de votre part portant sur le risque à garantir peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du Contrat.

**Au moment du sinistre**  
Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

## ARTICLE 19–AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9