

NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE

**GAMME MGC SANTÉ TNS
GAMME MGC SANTÉ ENTREPRISE**

**Applicable au 01/01/2021
15h00
N° 3786**

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.

The logo for Mutuaide, consisting of the word "Mutuaide" in white text on a dark teal rectangular background.

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° 3786

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** (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **par télécopie : 01 45 16 63 92**
- **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 devra être formulée dans les 15 jours suivant l'événement générateur : premier jour de l'immobilisation au domicile, jour de sortie de l'hospitalisation, date du certificat du besoin de répit de l'Aidant. Passé ce délai, aucune garantie ne sera mise en œuvre.

> Attention, le délai de demande d'assistance pour la garantie « Aide-ménagère » et toutes les garanties d'assistance aux Aidants est de 7 jours à compter de l'événement générateur. Si la demande est effectuée entre 7 et 15 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^e jour, la garantie sera plafonnée à 5 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.

TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES GARANTIES

| Garanties | Nature des prestations | N° de page |
|---|--|------------|
| GARANTIES D'ASSISTANCE AU DOMICILE | | |
| 1/ Selon les CIRCONSTANCES | | |
| Conseil social | 1 à 5 entretiens téléphoniques par foyer et par an | p.4 |
| Recherche des prestataires | Aide et recherche | p.4 |
| 2/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24H (PROGRAMMÉE OU NON) OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS | | |
| Venue d'un proche | Titre de transport A/R en train 1ère classe ou avion classe économique | p.4 |
| Aide-Ménagère | 15 heures réparties sur 15 jours / 2 heures minimum par intervention. | p.4 |
| Garde des enfants de moins de 16 ans | | p.4 |
| Garde au domicile | 15 heures réparties sur 15 jours | |
| 3/ EN CAS D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 14 JOURS D'UN ENFANT | | |
| Soutien scolaire | 3 heures par jour / Maximum 30 heures | p.4 |
| 4/ EN CAS DE SEJOUR A LA MATERNITE DE PLUS DE 8 JOURS | | |
| Aide-Ménagère | 2 heures par jour / Maximum 15 heures réparties sur 15 jours | p.4 |
| 5/ EN CAS D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS | | |
| Taxi non médicalisé A/R vers le lieu de travail | 10 trajets domicile-travail ou travail-domicile, soit 5 A/R dans un rayon de 30 km / Maximum 1 fois par an | p.4 |
| GARANTIES D'ASSISTANCE AUX AIDANTS | | |
| 1/ EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE DE PLUS D'UNE JOURNEE OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS DE L'AIDANT OU DE SON CONJOINT | | |
| Garde de l'Aidé au domicile | | p.5 |
| Auxiliaire de vie | 15 heures réparties sur 15 jours Dont 2 heures pour la venue d'une coordinatrice si besoin | |
| Aide à domicile | 15 heures réparties sur 15 jours / 2 heures minimum par intervention. | |
| Venue ou transfert chez un proche | | p.5 |
| Venue d'un proche au domicile | Titre de transport A/R en train 1ère classe ou avion classe économique / Maximum 200 € | |
| Transfert non médicalisé chez un proche | Titre de transport A/R en train 1ère classe ou avion classe économique / Maximum 200 € | |
| Services de proximité | | p.5 |
| Livraison de médicaments | Organisation de la livraison des médicaments | |
| Livraison de repas | 7 repas sur une période de 10 jours | |
| Livraison de courses | 1 livraison par semaine / Maximum 4 semaines | |
| 2/ EN CAS DE BESOIN DE RÉPIT DE L'AIDANT | | |
| Garde de l'Aidé au domicile | | p.5 |
| Auxiliaire de vie | 15 heures réparties sur 1 semaine | |
| Aide à domicile | 15 heures | |
| Venue ou transfert chez un proche | | p.5 |
| Venue d'un proche au domicile | Titre de transport A/R en train 1re classe ou avion classe économique / Maximum 200 € | |
| Transfert non médicalisé chez un proche | Titre de transport A/R en train 1re classe ou avion classe économique / Maximum 200 € | |
| PROLONGEMENT DES GARANTIES | | |
| Prolongement des garanties sur demande | Montant des prestations à votre charge | p.5 |

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 collectif frais de santé (MGC SANTE Entreprise), 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.

Sont également bénéficiaires du contrat d'assistance les TNS, Travailleurs Non-Salariés, ayant souscrit le contrat frais de santé MGC SANTE TNS au titre de la Loi Madelin ainsi que :

- leur conjoint de droit ou de fait,
- leurs 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 :

La France.

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.

Validité des garanties :

Les garanties d'assistance sont acquises pendant la durée de validité de l'adhésion à la Mutuelle MGC.

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

Conseil social

Afin de vous apporter des réponses en s'appuyant sur l'analyse des difficultés de la vie quotidienne ou vos attentes dans les domaines de la vie personnelle, familiale, professionnelle et économique, nous organisons et prenons en charge des entretiens téléphoniques avec un Travailleur Social, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

Le travailleur social s'appuie sur une approche globale de la personne afin de prendre en compte ses problématiques.

Recherche de prestataires

En cas de besoin lié à un évènement 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. Ces Garanties s'appliquent immédiatement si vous ou votre conjoint venez à décéder.

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.

Les frais d'hébergement et 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, 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.

3/ 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.

4/ EN CAS DE SÉJOUR À LA MATERNITÉ DE PLUS DE 8 JOURS

Aide-ménagère

En cas de prolongation de votre séjour à la maternité ou celui de votre conjoint au-delà de 8 jours, nous vous faisons bénéficier, dès le 9^e jour, 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.

5/ EN CAS D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS

Transport aller et retour vers le lieu de travail

Vous ou votre conjoint êtes immobilisés plus de 5 jours consécutifs et vous avez besoin d'un transport vers votre lieu de travail. Nous mettons à votre disposition un transport non médicalisé en taxi pour vos trajets aller et retour quotidiens entre votre domicile et votre travail, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX AIDANTS

1/ EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE DE PLUS D'UNE JOURNÉE OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS DE L'AIDANT OU DE SON CONJOINT

En cas d'hospitalisation imprévue de plus d'une journée ou d'immobilisation de plus de 5 jours de l'Aidant ou de son conjoint, nous mettons en place les prestations suivantes pour l'Aidé :

Garde de l'Aidé au domicile

Afin de permettre à l'Aidé de rester à son domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit la venue d'une auxiliaire de vie au domicile pour assurer la garde de jour de l'Aidé et l'accompagner dans la réalisation de ses tâches quotidiennes**, du lundi au vendredi entre 8 heures et 20 heures hors week-end et jours fériés, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. En fonction de la situation de l'Aidé, l'auxiliaire de vie pratiquera la toilette ou la douche, le lever et le coucher, les courses et la préparation des repas, le transfert de mobilité, l'accompagnement lors des sorties. Elle pourra également donner à manger aux personnes qui n'ont plus la capacité de le faire seules. Si besoin, nous pourrions prévoir la venue d'une coordinatrice pour analyser les besoins de l'Aidé, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.
- **soit la venue d'une aide à domicile pour accompagner l'Aidé dans la réalisation des tâches de la vie courante**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. L'auxiliaire de vie se chargera notamment de l'entretien de l'habitation, du repassage, de la réalisation des courses, la préparation des repas.

Venue ou transfert chez un proche

Pour permettre à l'Aidé d'être assisté par un de ses proches, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales et dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, l'une des prestations suivantes :

- soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France au domicile de l'Aidé, par les moyens les plus appropriés.
- soit le transfert non médicalisé aller /retour de l'Aidé jusqu'au domicile d'un proche en France, par les moyens les plus appropriés.

Services de proximité

Afin d'assister l'Aidé dans son quotidien, nous lui faisons bénéficier des services de proximité suivants :

Livraison de médicaments :

L'Aidé n'est pas en mesure de se déplacer et personne dans son entourage proche n'est en mesure de récupérer pour lui 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 reste à la charge de l'Aidé.

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 :

L'Aidé n'est pas en mesure de préparer ses repas ou de les faire préparer par une personne de son 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 la charge de l'Aidé.

Livraison de courses :

L'Aidé n'est pas en mesure de faire les courses et aucune personne de son entourage proche ne peut le faire pour lui. 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 la charge de l'Aidé ou de l'Aidant.

2/ EN CAS DE BESOIN DE RÉPIT DE L'AIDANT

En cas de besoin de répit de la part de l'Aidant suite à une fatigue morale ou physique justifiée par un certificat médical, ou dans la limite d'un répit dans l'année suivant l'entrée en dépendance ou une aggravation de l'état de l'état de dépendance de l'Aidé, nous intervenons dans les conditions suivantes :

Garde de l'Aidé au domicile

Afin de permettre à l'Aidé de rester au domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes :

- **soit la venue d'une auxiliaire de vie au domicile pour assurer la garde de jour de l'Aidé et l'accompagner dans la réalisation de ses tâches quotidiennes**, du lundi au vendredi entre 8 heures et 20 heures hors week-end et jours fériés, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. En fonction de la situation de l'Aidé, l'auxiliaire de vie pratiquera la toilette ou la douche, le lever et le coucher, les courses et la préparation des repas, le transfert de mobilité, l'accompagnement lors des sorties. Elle pourra également donner à manger aux personnes qui n'ont plus la capacité de le faire seules.
- **soit la venue d'une aide à domicile pour accompagner l'Aidé dans la réalisation des tâches de la vie courante**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. L'auxiliaire de vie se chargera notamment de l'entretien de l'habitation, du repassage, de la réalisation des courses, la préparation des repas.

Venue ou transfert chez un proche

Pour permettre à l'Aidé d'être assisté par un de ses proches, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales et dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, l'une des prestations suivantes :

- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France au domicile de l'Aidé**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit le transfert non médicalisé aller/retour de l'Aidé jusqu'au domicile d'un proche en France**, par les moyens les plus appropriés.

ARTICLE 4 - 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 5 - 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,
- La 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 6 - 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 7—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 8—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 9 -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 en écrivant 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 10—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 délégataires, 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
- 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 11—PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles 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 12—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 13—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'événement 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 14—RÈGLEMENT DES LITIGES

Le présent contrat est régi exclusivement par la loi française. Tout différend s'y rapportant, à défaut de résolution amiable, sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

ARTICLE 15—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 16—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