

ANNEXE AUX CONDITIONS GÉNÉRALES SANTÉ

Services d'assistance

Numéro 7759



**Les prestations d'« Assistance »
sont garanties et gérées par :**

MUTUAIDE ASSISTANCE

Société anonyme, Entreprise régie par le Code des assurances, au capital de 12 558 240 €
dont le siège social est : 126 rue de la Piazza – CS 20010 - 93196 NOISY-LE-GRAND CEDEX
inscrite au RCS sous le Numéro 383 974 086 RCS BOBIGNY

MUTUAIDE ASSISTANCE est soumise au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution)
4, place de Budapest CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09

SOMMAIRE

I - Votre contrat	2
Article 1 – Objet du contrat	2
Article 2 – Définitions	2
Article 3 – Territorialité	3
Article 4 – Validité des garanties	3
Article 5 – Prise d'effet, durée et cessation des garanties	3
II - Tableaux des montants de garanties des services d'assistance	4
III - Description des garanties d'assistance au Domicile	9
IV - Description des garanties d'assistance en déplacement	12
V - Les exclusions	14
Article 6 – Les exclusions générales	14
Article 7 – Les exclusions propres à l'assistance aux personnes à Domicile	14
Article 8 – Les exclusions propres à l'assistance aux personnes en déplacement	14
VI - Les dispositions en cas de mise en œuvre des prestations d'assistance	16
Article 9 – Règles de fonctionnement des prestations d'assistance	16
Article 10 – Comment contacter le service MUTUAIDE ASSISTANCE ?	16
Article 11 – Conditions de remboursement	16
VII - Les dispositions diverses	17
Article 12 – Collecte de données personnelles – Protection des données personnelles	17
Article 13 – Traitement des réclamations – Médiation	18
Article 14 – Règlement des litiges	18
Article 15 – Subrogation	18
Article 16 – Prescription	18
Article 17 – Fausses déclarations	19
Article 18 – Autorité de contrôle	19

TITRE I Votre contrat

Article 1 - Objet du contrat

La présente Annexe aux conditions générales a pour objet la mise en œuvre de garanties d'assistance.

Elle formalise les prestations d'assistance accordées aux Bénéficiaires.

L'assistance aux personnes recouvre l'ensemble des prestations mises en œuvre pour couvrir les conséquences :

- d'une immobilisation ou d'une hospitalisation consécutive à une maladie ou un accident de la vie privée et/ou professionnelle ;
- d'un décès.

L'assistance aux personnes en déplacement recouvre l'ensemble des prestations mises en œuvre lors des déplacements du Bénéficiaire pour couvrir les conséquences :

- d'une maladie ou d'un accident ;
- d'un décès.

Les prestations d'assistance présentées sont garanties et gérées par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Article 2 - Définitions

Accident

Toute atteinte corporelle soudaine, non intentionnelle de la part du Bénéficiaire provenant exclusivement et directement de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, et constatée par une autorité médicale compétente. L'intoxication alimentaire est assimilée à un accident.

Aidant

L'aidant est le Bénéficiaire qui vient en aide, à titre non professionnel, en partie ou totalement, à une personne dépendante, dénommée ci-après l'Aidé, pour les activités de la vie quotidienne.

Aidé

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

Animal domestique

Tout animal 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 n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux.

Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus. L'animal garanti ne devra pas faire l'objet d'un élevage ou être détenu dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale quelle qu'elle soit.

Assisteur

L'Assisteur est MUTUAIDE ASSISTANCE, assureur des garanties d'assistance de la présente Annexe.

Assuré

Affilié ou Adhérent à un contrat d'assurance de groupe souscrit auprès de GGVIE.

Bénéficiaire

Les Bénéficiaires sont l'Assuré, ainsi que le Conjoint, Partenaire de PACS, Concubin, les Enfants à charge tels que définis au contrat d'assurance de groupe souscrit auprès de GGVIE.

Pour la garantie **Relai Famille** :

Sont également Bénéficiaires, les ascendants et descendants du Bénéficiaire. Les ascendants sont définis comme les pères, mères, grands-pères, grands-mères, arrière-grands-pères et arrière-grands-mères. Les descendants sont définis comme les enfants et petits-enfants.

Blessure

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente.

Catastrophe naturelle

Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

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 et par le Bénéficiaire qui complète la partie administrative. Il est adressé sous pli confidentiel au médecin du service Assistance.

Conjoint

Personne mariée avec l'Assuré non divorcée ni séparée de corps judiciairement.

Concubin

Personne vivant en concubinage avec l'Assuré, dans la mesure où l'Assuré et le concubin partagent le même Domicile et sont libres de tout autre lien de même nature (c'est-à-dire que chacun d'entre eux est célibataire, veuf ou divorcé et n'est pas engagé dans les liens d'un Pacte Civil de Solidarité – PACS).

Domicile

Lieu de résidence principale et habituel du Bénéficiaire figurant comme Domicile sur l'avis d'imposition ou de non-imposition à l'impôt sur le revenu. Il est situé obligatoirement en France ou dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco.

Enfant à charge

Les enfants à charge du Bénéficiaire tels qu'ils sont définis au contrat d'assurance de groupe souscrit auprès de GGVIE.

Exécution des prestations

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

Famille

L'Assuré, son Conjoint, son Partenaire de PACS, son Concubin, les descendants, les ascendants.

France

On entend par France : la France métropolitaine, y compris la Corse et les Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM) (Martinique, Guadeloupe, Guyane, la Réunion et Mayotte) et Collectivités d'Outre-Mer (COM) (Saint-Martin, Polynésie française, Wallis et Futuna, Terres australes et antarctiques françaises, Ile de Clipperton, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre et Miquelon, Nouvelle-Calédonie).

GGVIE

Est l'assureur du contrat d'assurance de groupe auquel est annexée la présente Annexe Assistance.

Hospitalisation

Tout séjour d'au moins 24 heures, programmé ou non, 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 ou d'une maladie.

Immobilisation du Bénéficiaire au Domicile

État d'une personne se trouvant dans l'incapacité physique totale ou partielle de se déplacer constatée par un médecin et nécessitant le repos au Domicile.

Incapacité temporaire d'un adulte Bénéficiaire

L'état qui empêche l'adulte Bénéficiaire d'exercer son activité habituelle et qui entraîne à la suite d'une maladie ou d'un accident :

- soit son immobilisation à Domicile, à la suite d'une hospitalisation ou non, pour une durée définie dans le tableau de garanties, pour des raisons médicalement justifiées et prouvées,
- soit son hospitalisation pour maladie, accident ou intervention chirurgicale (programmée ou non programmée) dans un établissement de soins pour une durée d'au moins 24 heures.

Incapacité temporaire d'un enfant

L'état qui empêche l'enfant de poursuivre sa scolarité en l'immobilisant à son Domicile ou dans un établissement de soins pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

Maladie

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

Maladies redoutées

Ce sont des affections qui entraînent un traitement prolongé et une thérapie. Elles ont non seulement des conséquences importantes sur l'état de santé du malade, mais aussi des répercussions lourdes sur sa vie quotidienne et sur les finances du foyer.

Ce sont : le cancer, l'Accident Vasculaire Cérébral (AVC) avec séquelles neurologiques, l'infarctus du myocarde, le pontage coronarien, la greffe d'un organe vital, la sclérose en plaques, l'insuffisance rénale nécessitant un traitement par dialyse, la maladie de Parkinson et la maladie d'Alzheimer.

MUTUAIDE ASSISTANCE organise

MUTUAIDE ASSISTANCE accomplit les démarches nécessaires pour délivrer la prestation d'assistance.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge

MUTUAIDE ASSISTANCE supporte le coût de la prestation d'assistance.

Nullité

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

Partenaire de PACS

Personne liée à l'assuré par un pacte civil de solidarité (PACS).

Personne dépendante

Personne en perte d'autonomie, qui se trouve dans l'incapacité physique et/ou mentale d'exécuter seule un certain nombre d'actes élémentaires, du fait de la détérioration de son état de santé, ou de son âge. La perte d'autonomie ou la détérioration de l'état de santé devra être médicalement justifiée par l'envoi d'un certificat médical descriptif adressé au médecin conseil du service assistance.

Proche du Bénéficiaire

Conjoint, Partenaire de PACS, Concubin, frère(s), sœur(s), ascendant(s) ou descendant(s) ou toute personne physique désignée par le Bénéficiaire et domiciliée en France ou dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco.

Article 3 - Territorialité

Les garanties d'assistance sont applicables :

- pour les garanties d'assistance au Domicile : en France et dans les Principautés d'Andorre et de Monaco.
- pour les garanties d'assistance aux personnes en déplacement : dans le monde entier, au-delà d'une franchise de 50 km à partir de la résidence principale limitée aux 90 premiers jours consécutifs du déplacement.

Article 4 - Validité des garanties

Les garanties d'assistance sont acquises :

- pour les garanties d'assistance au Domicile : pendant la durée de validité de l'adhésion au contrat d'assistance.
- pour les garanties d'assistance aux personnes en déplacement : pendant la durée de validité de l'adhésion au contrat mais uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement.

Article 5 - Prise d'effet, durée et cessation des garanties

Les garanties prennent effet à la souscription du contrat d'assurance de groupe souscrit auprès de GGVIE, sous réserve du paiement de la cotisation correspondante et sont effectives pendant toute la durée de la souscription.

Les garanties cessent pour chaque Bénéficiaire :

- en cas de cessation de l'affiliation ou de l'adhésion au contrat d'assurance de groupe souscrit auprès de GGVIE,
- en cas de non-paiement de la cotisation afférente,
- en cas de résiliation du contrat d'assurance de groupe souscrit auprès de GGVIE,
- en cas de résiliation du contrat d'assistance par MUTUAIDE ASSISTANCE ou par GGVIE,
- en cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur conformément et dans les conditions définies à l'article L 326-12 du Code des assurances.

Les garanties entrent en vigueur à la même date pour l'ensemble des Bénéficiaires.

De même, les garanties cessent à la même date pour l'ensemble des Bénéficiaires.

TITRE II Tableaux des montants de garanties des services d'assistance

1 - SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

SERVICES D'ASSISTANCE AU QUOTIDIEN

Les garanties ci-dessous s'appliquent quelle que soit la nature des événements.

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Accompagnement médico-social	• Conseils médicaux • Recherche d'un médecin • Recherche d'une infirmière • Recherche d'intervenants paramédicaux • Transfert à l'hôpital et retour au Domicile (ambulance, taxi) (organisation) • Livraison de médicaments (organisation) • Recherche et réservation d'une place en milieu hospitalier • Mise en relation avec des baby-sitters (pour convenance personnelle) • Renseignements santé (hôpitaux, médecins, médicaments, urgences, régime obligatoire, etc.)
Accompagnement psychologique	• 5 rdv max. par téléphone par événement et par Bénéficiaire • Orientation vers un praticien en ville si nécessaire
Aide au retour à l'emploi	Accompagnement dans les démarches administratives

EN CAS DE DÉCÈS DU BÉNÉFICIAIRE

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Transport d'un Proche	Retour d'un Proche se trouvant en déplacement pour le ramener à son Domicile en France ou dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco > Billet Aller simple train 1 ^{ère} classe ou avion (classe tourisme), aux frais réels
Informations et conseils obsèques	Informations et conseils par téléphone
Aide-ménagère à Domicile + Garde d'enfants à charge à Domicile	2 heures/jour - Max. 10 heures Et 4 heures

EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE DU BÉNÉFICIAIRE

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Informations et conseils obsèques	Informations et conseils par téléphone

EN CAS D'HOSPITALISATION D'AU MOINS 24 H OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 8 JOURS DU BÉNÉFICIAIRE OU D'UN PROCHE (pour les services Relai Famille)

Les services d'assistance de cette garantie marqués d'un astérisque bénéficient de l'extension RELAI FAMILLE.

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Transport d'un Proche	Billet Aller-Retour train 1 ^{ère} classe ou avion classe tourisme max. 350 €
Aide-Ménagère*	2 heures/jour max. 25 heures
Garde des personnes ou transport des personnes dépendantes/ascendants vivant sous le toit du Bénéficiaire*	Garde au Domicile (12 heures/jour max. 10 jours) Venue d'un Proche au Domicile OU Transfert chez un Proche
Conduite des enfants à l'école	2 fois/jour max. 10 jours
Garde d'enfants à Domicile	12 heures / jour max. 10 jours
Soutien scolaire	10 jours max. 7h/jour max.
Livraison des repas *	1 repas / jour max. 20 portages
Frais d'hébergement du Proche	60 €/jour en cas d'hospitalisation - max. 300 €
Téléassistance*	À partir de 2 semaines d'immobilisation à Domicile Frais d'installation et de maintenance + frais d'accès max. 2 mois
Livraison de médicaments	Max. 200 € uniquement pour des médicaments prescrits sur ordonnance

EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'INCAPACITÉ TEMPORAIRE (DE PLUS DE 8 JOURS) DE LA PERSONNE DÉPENDANTE ET/OU DE L'ASCENDANT VIVANT SOUS LE TOIT DU BÉNÉFICIAIRE

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Garde d'enfants à son Domicile OU Venue d'un Proche au Domicile – Frais de transport OU Transport des enfants jusqu'au Domicile d'un Proche OU Conduite des enfants à l'école	15 heures/jour max. 5 jours OU Billet Aller-Retour train 1 ^{ère} classe ou avion classe tourisme max. 350 € OU Max. 350 € OU 2 fois/jour max. 10 jours

EN CAS D'IMMOBILISATION TEMPORAIRE D'UN ENFANT BÉNÉFICIAIRE ÂGÉ DE MOINS DE 18 ANS

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Transport d'un Proche pour apporter une aide au quotidien à l'enfant	Billet Aller-Retour train 1 ^{ère} classe ou avion classe tourisme max. 350 €
Garde de l'enfant à son Domicile OU Soutien scolaire dès le 15 ^{ème} jour d'absence	12 heures/jour max. 10 jours OU 30 jours max. 7 heures / jour max

EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN ENFANT BÉNÉFICIAIRE ÂGÉ DE MOINS DE 18 ANS

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Frais d'hébergement du Proche	60€/jour en cas d'hospitalisation - max. 300€

EN CAS D'HOSPITALISATION OU DÉCÈS DU BÉNÉFICIAIRE HÉBERGEANT UNE PERSONNE DÉPENDANTE ET/OU UN ASCENDANT

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Garde de la personne dépendante et/ou de l'ascendant OU Venue d'un Proche au Domicile – Frais de transport OU Transfert de la personne dépendante et/ou de l'ascendant	Max. 25 heures OU Billet Aller-Retour train 1 ^{ère} classe ou avion classe tourisme max. 350 € OU Max. 350 €

EN CAS D'HOSPITALISATION OU IMMOBILISATION DU BÉNÉFICIAIRE SUITE À UN TRAITEMENT ENTRAÎNANT DES SÉANCES DE CHIMIOTHÉRAPIE OU DE RADIOTHÉRAPIE, TRITHÉRAPIE, QUADRITHÉRAPIE OU CURIETHÉRAPIE

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Aide-Ménagère	En cas de survenance d'une pathologie nécessitant l'un des traitements mentionnés ci-avant (4 heures/semaine max. 35 heures - durée max. 6 mois).

EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'INCAPACITÉ TEMPORAIRE DU BÉNÉFICIAIRE AYANT DES ANIMAUX

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Transport des animaux jusqu'à la pension la plus proche + Frais hébergement dans le chenil ou pension le plus proche	Max. 350€

POURSUITE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DU BÉNÉFICIAIRE

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
En cas de maladie imprévue de la nourrice agréée : Garde d'enfants à Domicile	12 heures / jour max. 5 jours
En cas de grève dans l'établissement scolaire de l'enfant : Garde d'enfants à Domicile	12 heures / jour max. 5 jours

2 - SERVICES D'ASSISTANCE PARENTALITÉ

DANS LE CADRE D'UNE MATERNITÉ

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Auxiliaire de puériculture	Dans le mois suivant la sortie de la maternité, pour assister les jeunes parents (max. 5 heures - en cas de naissance multiple les 5 heures s'entendent par enfant).
Aide-ménagère pour venir en aide aux Proches demeurant à Domicile	Max. 40 heures à raison de 2 heures / intervention sur une période max. de 40 jours Dans le cas : - d'un séjour de plus de 5 jours à la maternité, - de naissance multiple, - de naissance d'un grand prématuré (naissance d'un enfant entre le début de la 25^{ème} semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32^{ème} semaine d'aménorrhée révolue), - d'immobilisation imprévue au Domicile de plus de 15 jours avec alitement de la Bénéficiaire.
Frais d'hébergement pour se rapprocher de l'hôpital situé à plus de 50 kilomètres du Domicile, en cas de naissance d'un grand prématuré (Naissance d'un enfant entre le début de la 25 ^{ème} semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32 ^{ème} semaine d'aménorrhée révolue)	60€ / jour pour le remboursement de l'hôtel pour être à proximité de l'hôpital de naissance de l'enfant. Max. 20 jours
Transport des parents à l'Hôpital (Naissance d'un enfant entre le début 25 ^{ème} semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32 ^{ème} semaine d'aménorrhée révolue)	Taxi ou Billet Aller-Retour (Train 1 ^{ère} classe ou avion classe tourisme) max. 350 €. Max. 1 fois / mois
Frais sur place pendant hospitalisation du prématuré (parking – essence – péage) (Naissance d'un enfant entre le début 25 ^{ème} semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32 ^{ème} semaine d'aménorrhée révolue)	25 € / jour (remboursement sur demande du Bénéficiaire). Max. 30 jours

3 - SERVICES D'ASSISTANCE AUX AIDANTS

DANS LE CAS D'UN BÉNÉFICIAIRE AIDANT D'UN PROCHE DÉPENDANT À SON DOMICILE OU AU DOMICILE DE LA PERSONNE DÉPENDANTE

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Informations téléphoniques dédiées aux Aidants	• Service d'informations sur la dépendance (aides financières, aides aux démarches et mise en relation avec les organismes concernés. Aide à la recherche de personnes compétentes pour prendre le relais au Domicile. • Aide à la constitution du dossier de dépendance. • Aide à la recherche d'établissements et de solutions d'hébergement en courte, moyenne et longue durée.
Formation « Aidant »	Mise en relation téléphonique avec un(e) assistant(e) sociale ou formation à Domicile de 2 heures par un(e) assistant(e) social(e) ou psychologue.
Diagnostic des besoins / Bilan de la situation avec définition d'un plan d'aide	Information par téléphone : Bilan de situation santé, financier, handicap.
Bilan situationnel par un ergothérapeute à Domicile	Prise en charge de l'intervention d'un professionnel à hauteur de 200 €.
Recherche de prestataires pour le maintien à Domicile	Information par téléphone : Mise en relation.
Maintien au Domicile / Répit de l'Aidant	Enveloppe de services annuelle composée de 15 heures parmi les services suivants : Auxiliaire de vie, transport, venue d'un Proche, livraison de médicaments. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par le service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE, en fonction de la situation personnelle de l'Aidant.
Accompagnement de l'Aidant lors du décès de son Aidé	Informations relatives aux démarches administratives.

4 - ASSISTANCE EN CAS DE MALADIES REDOUTÉES

DANS LE CAS D'UN BÉNÉFICIAIRE OU D'UN PROCHE RÉSIDANT AU DOMICILE DU BÉNÉFICIAIRE DIAGNOSTIQUÉ D'UNE MALADIE REDOUTÉE

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Enveloppe de services en heures	Enveloppe de services annuelle composée de 30 heures. Transport, venue d'un Proche à hauteur de 350 €.
Téléassistance	Si l'Assuré ou son Conjoint/Partenaire de PACS/Concubin ont plus de 60 ans et sont hospitalisés plus de 24 heures ou immobilisés plus de 5 jours à la suite d'une maladie redoutée : Prise en charge des Frais d'installation et des frais d'accès. Frais de maintenance pendant max. 3 mois.
Bilan situationnel par un ergothérapeute à Domicile	Intervention d'un professionnel à hauteur de 200 € / une fois pendant la vie du contrat.
Service travaux pour aménagement du Domicile	Travaux à hauteur de 500 € / une fois pendant la vie du contrat.

5 - ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DEPLACEMENT

DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL OU PRIVÉ DE MOINS DE 90 JOURS ET À PLUS DE 50KM POUR LE BÉNÉFICIAIRE OU PROCHE VIVANT AU DOMICILE

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS TTC
Rapatriement des Bénéficiaires malade(s) ou blessé(s)	Frais réels
Rapatriement du corps du Bénéficiaire en cas de décès	Frais réels
Retour anticipé du Bénéficiaire en cas d'hospitalisation ou décès d'un Proche	Frais réels
Remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger	avec accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE max. 11 000 € TTC
Avance des frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger	avec accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE max. 11 000 € TTC
Avance de la caution pénale à l'étranger	Max. 15 300 €
Présence d'un Proche en cas d'hospitalisation à l'étranger	55 € / nuit (10 nuits max.)
Avance de fonds	Avance d'un montant de 2 300 € en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement
Retour anticipé en cas de catastrophe naturelle	Billet retour + Frais de taxi - Frais réels
Retour anticipé en cas d'attentat	Billet retour + Frais de taxi - Frais réels
Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement)	Frais réels
Envoi de médicaments prescrits sur ordonnance à l'étranger	Frais réels
Frais de recherche et de secours	4 600 €

TITRE III Description des garanties d'assistance au Domicile

Toutes les prestations présentées ci-après s'exercent selon les conditions et à concurrence des plafonds indiqués au niveau des Tableaux des montants de Garanties (TITRE II).

1 - ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL

À la demande du Bénéficiaire, MUTUAIDE ASSISTANCE met à sa disposition un(e) assistant(e) social(e).

Par téléphone, ce(tte) dernier(ère) établira un bilan de la situation, informera le Bénéficiaire des aides possibles et apportera son aide dans ses démarches auprès des différents organismes, avec notamment :

- une analyse de la situation tant au niveau des aides nécessaires que des moyens de les financer (bilan des ressources et dépenses, droits acquis...),
- des informations sur l'ensemble des droits aux prestations, démarches administratives et dossiers sociaux à constituer,
- une aide et un accompagnement dans les démarches et formalités à accomplir,
- une évaluation des dépenses correspondant aux services à mettre en œuvre,
- une assistance à la mise en place de la solution médico-sociale proposée.

La prestation est soumise au secret professionnel et MUTUAIDE ASSISTANCE ne se substitue pas aux intervenants habituels (professionnels médicaux, agents administratifs et sociaux...).

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 24h/24 et 7j/7. Toutefois, les prestations d'information ne pourront être fournies que du lundi au vendredi de 8 H 00 à 19 H 00 et dans les délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Les renseignements seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra être adressée. Selon les cas, MUTUAIDE ASSISTANCE peut orienter le Bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

2 - ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

MUTUAIDE ASSISTANCE peut également mettre en place des séances de soutien psychologique par téléphone, pour les Bénéficiaires du contrat, avec un psychologue clinicien dans la limite indiquée au Tableau de garanties.

Si pendant les échanges, le psychologue identifie le besoin, MUTUAIDE ASSISTANCE peut orienter le Bénéficiaire vers un psychologue clinicien pour des entretiens en face à face, qui seront à la charge du Bénéficiaire.

3 - AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI

Cette garantie est destinée aux Bénéficiaires qui, suite à un accident ou une maladie, ne peuvent plus reprendre leur activité professionnelle.

Pour bénéficier de cette garantie, l'intéressé doit avoir été plus de 6 mois consécutifs en incapacité temporaire totale de travail à compter de la date d'effet de son arrêt de travail.

MUTUAIDE ASSISTANCE met à disposition une plate-forme téléphonique d'information et d'accompagnement pour les Bénéficiaires de l'aide au retour à l'emploi. L'intéressé est pris en charge par un(e) assistant(e) social(e) identifié(e) et unique, qui met en place un plan d'action et coordonne les garanties. Il(elle) assure l'organisation et le suivi des services avec les intervenants et notamment avec le psychologue afin de vérifier que les moyens ou conseils effectués restent pertinents et établit des contacts téléphoniques réguliers avec l'intéressé.

Le Bénéficiaire bénéficie d'un accompagnement dans les démarches administratives. Dans le cadre de l'accompagnement, après analyse des capacités physiques du Bénéficiaire et du dialogue avec l'intéressé, l'assistant(e) social(e) réalise un premier entretien bilan, afin d'analyser « l'employabilité » du Bénéficiaire tenant compte de :

- ses aspirations (motivations),
- sa formation initiale,
- sa carrière.

L'assistant(e) social(e) se base sur cette analyse pour aider le Bénéficiaire dans le cadre de son projet de vie :

- choix de l'évolution et transition de vie,
- préparation à la prise de décision,
- orientation et reconversion (avec relais institutionnels existants).

Pour faciliter les démarches du Bénéficiaire, l'assistant(e) social(e) peut contacter les différentes structures ou administrations afin d'obtenir les documents nécessaires et pouvoir envisager l'obtention des aides.

Elle peut également organiser pour le compte du Bénéficiaire les différents rendez-vous ou consultations.

4 - AIDE MÉNAGÈRE

Afin d'aider le Bénéficiaire et ses Proches, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge dans la limite des disponibilités locales, une aide-ménagère à Domicile, pour effectuer les tâches indispensables de la vie quotidienne.

Cette garantie s'exerce dans les conditions et limites indiquées au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par le service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE.

5 - AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

En cas de naissance multiple ou s'il s'agit du premier enfant du Bénéficiaire, MUTUAIDE ASSISTANCE fait bénéficier le Bénéficiaire des services d'une auxiliaire de puériculture à la sortie de la maternité, pour l'aider dans les premiers jours de son retour au Domicile.

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

6 - BILAN SITUATIONNEL PAR UN ERGOTHÉRAPEUTE AU DOMICILE

MUTUAIDE ASSISTANCE peut organiser la venue d'un ergothérapeute pour réaliser un audit fonctionnel du logement et du local professionnel afin d'identifier les aménagements à réaliser.

Les frais de déplacement et de prestation de l'ergothérapeute sont pris en charge dans la limite indiquée au Tableau des garanties.

7 - CONDUITE DU(DES) ENFANT(S) À L'ÉCOLE

À la demande des Bénéficiaires, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, la conduite à l'école des enfants et leur retour au Domicile par une assistante maternelle, dans les conditions et limites indiquées au Tableau de Garanties.

8 - DIAGNOSTIC DES BESOINS / BILANS DE LA SITUATION AVEC DÉFINITION D'UN PLAN D'AIDE

MUTUAIDE ASSISTANCE peut mettre à la disposition des Bénéficiaires un(e) assistant(e) social(e), qui, par téléphone, établira un bilan de la situation, les informera des aides possibles et leur apportera son aide dans leurs démarches auprès des différents organismes, avec notamment :

- une analyse de la situation tant au niveau des aides nécessaires que des moyens de les financer (bilan des ressources et dépenses, droits acquis...),
- une information sur l'ensemble des droits aux prestations, démarches administratives et dossiers sociaux à constituer,
- une aide et un accompagnement dans les démarches et formalités à accomplir,
- une évaluation des dépenses correspondant aux services à mettre en œuvre,
- une assistance à la mise en place de la solution médico-sociale proposée.

La prestation est soumise au secret professionnel et MUTUAIDE ASSISTANCE ne se substituera pas aux intervenants habituels (professionnels médicaux, agents administratifs et sociaux...).

9 - FORMATION « AIDANT »

Afin d'accompagner l'Aidant dans ses démarches, MUTUAIDE ASSISTANCE organise 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 :

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

MUTUAIDE ASSISTANCE peut si besoin organiser et prendre en charge une formation à Domicile, avec un(e) assistant(e) social(e) ou un psychologue, dans les conditions et limites indiquées au Tableau de Garanties.

10 - FRAIS D'HÉBERGEMENT

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais d'hébergement en hôtel ou les frais de mise à disposition d'un lit accompagnant dans l'établissement hospitalier, du Proche désigné par le Bénéficiaire qui se rend sur place, et ce pendant la durée de l'hospitalisation dans la limite prévue au Tableau de Garanties.

Les frais de restauration du Proche restent à sa charge.

11 - FRAIS SUR PLACE

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais dépensés sur place pendant l'hospitalisation du prématuré (parking – essence – péage) dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

12 - FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge, à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Garanties, les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne à la suite d'un Evénement pendant l'expatriation ou bien pendant un déplacement garanti pendant l'expatriation mettant la vie du Bénéficiaire en péril. Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

En aucun cas, MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut, se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

13 - GARDE D'ENFANTS À CHARGE À DOMICILE

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge de 8H00 à 19H00 (sauf dimanches et jours fériés) la garde au Domicile du Bénéficiaire, des enfants à sa charge, âgés de moins de 18 ans, dans la limite des disponibilités locales.

Cette garantie s'exerce dans les conditions et limites indiquées au Tableau des Garanties.

14 - GARDE DE LA PERSONNE DÉPENDANTE ET/OU UN ASCENDANT

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, la venue d'une personne qualifiée au Domicile pour assurer leur garde, entre 8H00 et 19H00, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

15 - INFORMATIONS ET CONSEILS POUR LES OBSÈQUES

Afin d'aider le Bénéficiaire ou ses Proches au moment du décès, MUTUAIDE ASSISTANCE met à disposition un service d'aide pour les 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.

16 - INFORMATIONS TÉLÉPHONIQUES DÉDIÉES AUX AIDANTS

Les services de renseignements téléphoniques 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.

À la demande de l'Aidant, MUTUAIDE ASSISTANCE recherche toute information utile, notamment dans les domaines suivants :

- aides financières,
- aides aux démarches et mise en relation avec les organismes concernés,
- aide et recherche de personnes compétentes,
- aide à la constitution de dossier,
- aide à la recherche d'établissements et solutions d'hébergement en courte, moyenne et longue durée.

Les prestations de renseignement et d'informations sont exclusivement fournies du lundi au samedi entre 8H00 et 19H00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

17 - LIVRAISON DE MÉDICAMENTS

Le Bénéficiaire n'est pas en mesure de se déplacer hors de son Domicile et personne dans son entourage proche n'est en mesure de récupérer pour lui des médicaments qui ont fait l'objet d'une prescription médicale.

MUTUAIDE ASSISTANCE organise, dans la limite des contraintes locales, la livraison de ses médicaments.

Les frais de livraison et le coût des médicaments restent à la charge du Bénéficiaire.

Si besoin, MUTUAIDE ASSISTANCE peut faire l'avance de ces frais, contre remboursement à la livraison des médicaments.

MUTUAIDE ASSISTANCE n'est pas tenu à l'exécution de ces obligations dans le cas où, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles dans un rayon maximum de 50 km autour du Domicile du Bénéficiaire.

18 - LIVRAISON DE REPAS

Le Bénéficiaire n'est pas en mesure de préparer ses repas ou de les faire préparer par une personne de son entourage, MUTUAIDE ASSISTANCE organise, 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 du Bénéficiaire.

19 - MAINTIEN AU DOMICILE / RÉPIT DE L'AIDANT

En cas de fatigue morale ou physique et si l'Aidant a besoin de répit, MUTUAIDE ASSISTANCE met en place une enveloppe de services. L'état de fatigue morale ou physique doit être justifié par un certificat médical descriptif adressé sous pli confidentiel au médecin conseil du service Assistance. La mise en œuvre de la garantie « Maintien au Domicile/Répit de l'Aidant » doit intervenir dans l'année suivant l'entrée en dépendance ou l'aggravation de l'état de dépendance de la personne aidée.

20 - PERMANENCE MÉDICALE

Hors urgence médicale et en l'absence de son médecin traitant, le Bénéficiaire a la possibilité d'appeler MUTUAIDE ASSISTANCE 24H/24 pour obtenir des conseils médicaux de la part des médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.

Les informations ou conseils communiqués par téléphone ne pourront cependant pas être considérés comme une consultation médicale.

21 - RECHERCHE ET ENVOI D'UN INTERVENANT MÉDICAL OU PARAMÉDICAL

MUTUAIDE ASSISTANCE recherche et envoie au Domicile un kinésithérapeute, un infirmier, et plus généralement tout professionnel de santé approprié compte tenu des besoins du Bénéficiaire.

Les frais de déplacement, de soins, d'honoraires et autres restent intégralement à la charge du Bénéficiaire.

22 - RECHERCHE DE PRESTATAIRES POUR LE MAINTIEN À DOMICILE

En cas de besoin et sur simple appel, MUTUAIDE ASSISTANCE recherche également pour le compte du Bénéficiaire, des prestataires et organismes spécialisés agréés et implantés dans sa région, susceptibles d'intervenir afin d'assurer le maintien à Domicile dans de bonnes conditions.

MUTUAIDE ASSISTANCE met le Bénéficiaire en relation avec l'interlocuteur approprié, en lui indiquant les conditions dans lesquelles les prestations peuvent lui être fournies : délais d'intervention, coûts moyens pratiqués...

Le choix des prestataires ou organismes que MUTUAIDE ASSISTANCE a pu identifier est laissé à la libre initiative du Bénéficiaire.

Dans tous les cas, le coût des prestations reste à la charge du Bénéficiaire.

23 - RÉSERVATION D'UNE PLACE EN MILIEU HOSPITALIER

Hors urgence et sur prescription médicale, MUTUAIDE ASSISTANCE peut réserver au Bénéficiaire un lit en milieu hospitalier le plus Proche de son Domicile ou le plus apte à répondre à ses besoins, sous réserve de l'accord du centre d'admission.

Si le Bénéficiaire en fait la demande, MUTUAIDE ASSISTANCE peut organiser le transport du Bénéficiaire jusqu'au lieu de son hospitalisation puis le retour à son Domicile après hospitalisation.

Dans ce cas, les frais de transport restent à la charge du Bénéficiaire.

En aucun cas, MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut se substituer aux secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers...

24 - SERVICES TRAVAUX POUR AMÉNAGEMENT DU DOMICILE

Suite à l'intervention d'un ergothérapeute, MUTUAIDE ASSISTANCE peut organiser et prendre en charge l'intervention d'un professionnel pour l'aménagement du Domicile du Bénéficiaire dans les conditions et limites indiquées au Tableau de Garanties.

25 - SOUTIEN SCOLAIRE

Si les Bénéficiaires sont dans l'impossibilité de conduire leurs enfants à l'école, ou si l'enfant n'est pas dans la capacité d'aller à l'école, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge les services d'un répétiteur scolaire qui apportera à l'enfant remplissant les conditions prévues au contrat, le soutien pédagogique dont il a besoin dans les matières principales.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (primaire à terminale) dans les conditions et limites indiquées 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.

26 - TÉLÉASSISTANCE

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme au Domicile du Bénéficiaire, ainsi que les frais d'accès au service, dans les conditions et limites indiquées au Tableau de Garanties.

Au-delà de la période de mise à disposition, MUTUAIDE ASSISTANCE peut, à la demande du Bénéficiaire, prolonger cette mise à disposition à un tarif préférentiel.

27 - TRANSFERT À L'HOPITAL ET RETOUR AU DOMICILE

Hors urgence et sur prescription médicale, MUTUAIDE ASSISTANCE organise le transport du Bénéficiaire par ambulance ou par véhicule sanitaire léger depuis son Domicile vers le centre hospitalier approprié de son choix proche de son Domicile, ou vers l'établissement indiqué sur la prescription médicale.

Les frais de transport aller et retour restent à la charge du Bénéficiaire.

En aucun cas, MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut se substituer aux secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers...

28 - TRANSPORT DES ANIMAUX ET FRAIS D'HÉBERGEMENT DANS LE CHENIL OU PENSION LE PLUS PROCHE

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport des animaux domestiques du Bénéficiaire, à jour de leur vaccination, jusqu'au chenil ou la pension le plus proche, susceptible de les accueillir, dans les conditions et limites indiquées au Tableau de Garanties.

29 - TRANSPORT D'UN PROCHE OU TRANSFERT DE LA PERSONNE DÉPENDANTE OU DE L'ASCENDANT

Pour permettre à un des Proches de se rendre au chevet du Bénéficiaire, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge, dès le premier jour de l'évènement déclencheur : ses frais de transport aller/retour, par les moyens les plus appropriés et en fonction des disponibilités locales.

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

TITRE IV Description des garanties d'assistance en déplacement

1 - ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

Lors d'un déplacement garanti hors du pays de Domicile du Bénéficiaire, ce dernier est passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

MUTUAIDE ASSISTANCE fait l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre la mise en liberté provisoire du Bénéficiaire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement de MUTUAIDE ASSISTANCE. Si la caution pénale est remboursée au Bénéficiaire avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à MUTUAIDE ASSISTANCE.

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle du Bénéficiaire.

2 - AVANCE DE FONDS (UNIQUEMENT À L'ÉTRANGER)

Lors d'un déplacement garanti hors du pays de Domicile du Bénéficiaire, dès lors que ses moyens de paiement ou ses papiers officiels (passeport, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers son service, MUTUAIDE ASSISTANCE informe le Bénéficiaire quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...).

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.

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, MUTUAIDE ASSISTANCE peut consentir au Bénéficiaire une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, contre une reconnaissance de dette remise à MUTUAIDE ASSISTANCE.

Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

À défaut de paiement, MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

3 - ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

Lors d'un déplacement garanti hors de son pays de Domicile, le Bénéficiaire est privé de médicaments indispensables à sa santé, à la suite d'une perte ou d'un vol. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part du Bénéficiaire les coordonnées de son médecin traitant). MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

Les frais de douane ainsi que le coût d'achat des médicaments restent à la charge du Bénéficiaire.

4 - FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

MUTUAIDE ASSISTANCE peut, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que le Bénéficiaire doit engager hors de son 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 rapatrier le Bénéficiaire dans l'immédiat dans son pays de Domicile ;
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE ;
- Le Bénéficiaire ou toute personne autorisée par le Bénéficiaire 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 sociaux ainsi qu'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 sociaux et des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de MUTUAIDE ASSISTANCE, 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 sociaux et les organismes d'assurance. Le Bénéficiaire devra fournir à MUTUAIDE ASSISTANCE l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes sociaux et ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

Afin de préserver les droits ultérieurs de l'Assisteur, MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve le droit de demander au Bénéficiaire ou à ses ayants droit une lettre d'engagement les engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux ainsi qu'auprès des organismes d'assurance et à rembourser les sommes perçues à MUTUAIDE ASSISTANCE.

À défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes sociaux et 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 sociaux et de ces organismes d'assurance, le Bénéficiaire ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devra 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 supporté par le Bénéficiaire.

5 - FRAIS MÉDICAUX (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE, ce dernier rembourse au Bénéficiaire la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels le Bénéficiaire est assuré.

MUTUAIDE ASSISTANCE n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise dont le montant est indiqué au Tableau de garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'organisme d'assurance. Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par le Bénéficiaire hors de son pays de Domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de son pays de Domicile.

Dans ce cas, MUTUAIDE ASSISTANCE rembourse le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau de Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel le Bénéficiaire cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, MUTUAIDE ASSISTANCE rembourse les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau de Garanties, sous réserve de la communication par le Bénéficiaire 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 compter du jour où MUTUAIDE ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve de l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que le Bénéficiaire soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assisteur, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où MUTUAIDE ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau de Garanties, sans application de franchise).

6 - RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement du Bénéficiaire au Domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez lui, 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 le médecin conseil de l'Assisteur, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Tout refus de la solution proposée par l'équipe médicale de MUTUAIDE ASSISTANCE entraîne le classement sans suite de la demande du Bénéficiaire.

7 - RAPATRIEMENT DE CORPS

En cas de décès d'un membre de la famille du Bénéficiaire à plus de 50 km du Domicile lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, MUTUAIDE ASSISTANCE organise le rapatriement de corps jusqu'au lieu des obsèques et d'inhumation en France.

Dans ce cadre, MUTUAIDE ASSISTANCE prend 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 de Garanties.

En cas d'inhumation provisoire, MUTUAIDE ASSISTANCE prend 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.

Si les obsèques ont lieu hors du pays de résidence, MUTUAIDE ASSISTANCE organise le rapatriement de corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des Obsèques à concurrence du montant prévu aux Tableaux de garanties.

À l'étranger, si la présence d'un Proche est requise par les autorités locales pour effectuer les démarches nécessaires au rapatriement, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport aller et retour de celui-ci résidant en France ou dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco, et ce sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe tourisme.

8 - RETOUR ANTICIPÉ

Lorsqu'un des Proches du Bénéficiaire est hospitalisé pour une durée médicalement prescrite de plus de 10 jours, ou vient à décéder, et que le Bénéficiaire est dans l'obligation d'interrompre son déplacement, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le retour anticipé du Bénéficiaire jusqu'au lieu de l'événement en France ou jusqu'à son Domicile.

9 - RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE ET D'ATTENTAT

Si le Bénéficiaire doit interrompre prématurément son voyage dans les cas énumérés ci-dessous, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge ses frais supplémentaires de transport et ceux des membres de sa famille l'accompagnant, si les titres de transport prévus pour le retour du Bénéficiaire et ceux des membres de sa famille ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.

MUTUAIDE ASSISTANCE intervient en cas de :

- **Attentat** survenu dans un rayon de 100 km autour du lieu où le Bénéficiaire séjourne. Si le Bénéficiaire souhaite écourter son voyage, MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage du Bénéficiaire par train 1^{ère} classe ou avion classe économique du lieu de son séjour jusqu'à son Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant l'Attentat.
- **Catastrophe naturelle** survenue à l'endroit où le Bénéficiaire se trouve. Le Bénéficiaire n'est pas blessé, mais il souhaite écourter son voyage. MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge son voyage par train 1^{ère} classe ou avion classe économique du lieu de son séjour jusqu'à son Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximum de 72 heures suivant la survenance de la Catastrophe naturelle.

10 - TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Le Bénéficiaire est dans l'impossibilité de contacter une personne dans son pays de Domicile. MUTUAIDE ASSISTANCE transmet le message si le Bénéficiaire est dans l'impossibilité de le faire.

Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. MUTUAIDE ASSISTANCE ne joue que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

11 - VISITE D'UN PROCHE

Le Bénéficiaire est hospitalisé sur place sur décision de l'équipe médicale de MUTUAIDE ASSISTANCE, avant son rapatriement médical, pour une durée supérieure à 5 jours. MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport aller/retour en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de la famille du Bénéficiaire résidant dans le même pays que lui, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à son chevet.

La prise en charge de MUTUAIDE ASSISTANCE pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes ».

TITRE V Les exclusions

Article 6 - Les exclusions générales

Ne donnent pas lieu à garantie et à l'intervention de MUTUAIDE ASSISTANCE :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées et/ou qui n'ont pas été organisées par MUTUAIDE ASSISTANCE ou avec son accord ;
- Les frais engagés après l'expiration de la garantie ;
- Les conséquences et/ou 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/ou dommages résultant d'infractions à la législation française ou étrangère ;
- L'utilisation par le Bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne, d'engins de guerre et d'armes à feu ;
- La pratique de tout sport à titre professionnel ;
- La participation du Bénéficiaire à des paris, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'art. L 113-1 du Code des Assurances ;
- Le suicide et la tentative de suicide ;
- Les épidémies et pandémies, pollutions, catastrophes naturelles ;
- La guerre civile ou étrangère, les émeutes, les grèves, les mouvements populaires, les actes de terrorisme, les prises d'otage,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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 7 - Les exclusions propres à l'assistance aux personnes à Domicile

Ne donnent pas lieu à garantie et à l'intervention de MUTUAIDE ASSISTANCE :

- Les maladies psychiatriques (dépressions, psychoses, névroses, troubles psychologiques divers), ainsi que les maladies ou déficiences mentales ;
- Les traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident garanti par le contrat d'assistance, ou dans un but de rajeunissement ;

- Une aggravation due à un traitement tardif liée à une négligence du Bénéficiaire ou à l'inobservation intentionnelle par celui-ci des prescriptions du médecin ;
- L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, et ses conséquences ;
- l'abus d'alcool et ses conséquences ;
- Les convalescences et les affections en cours de traitement non encore consolidées ;
- Les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie ou d'un accident déjà constaté et ayant entraîné une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- Les maladies chroniques et infirmités préexistantes ;
- Les états de grossesse sauf complication nette et imprévisible, les accouchements, l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences ;
- Le suicide ou la tentative de suicide et ses conséquences ;
- Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire ;
- La participation du Bénéficiaire à des exercices effectués sous le contrôle de l'autorité militaire.

Sont également exclus, les séjours :

- De cure ou postcure de toute nature (désintoxication, psychanalyse, psychothérapie, rajeunissement, diététique, esthétique...) autres que les cures thermales médicalement prescrites ;
- En maison de repos ou de convalescence, de retraite, services de gériatrie ou hospices et, d'une façon générale, dans tous les établissements dit de « long séjour » transitoire ou permanent au sens de la Sécurité sociale ;
- De rééducation et de réadaptation professionnelle ;
- En établissement à caractère sanitaire ou social ;
- 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 ;
- En milieu hospitalier dus à un état morbide consolidé et non améliorable telle la démence sénile, la paraplégie traumatique et la tuberculose stabilisée ;
- Les séjours pour traitement contre l'infertilité, pour le changement de sexe.

Article 8 - Les exclusions propres à l'assistance aux personnes en déplacement

Ne donnent pas lieu à garantie et à l'intervention de MUTUAIDE ASSISTANCE :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays où se situe le Domicile du Bénéficiaire ;
- L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences ;
- Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire ;

- *Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son 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^{ème} 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 séjourne le Bénéficiaire et/ou de son 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.*

TITRE VI Les dispositions en cas de mise en œuvre des prestations d'assistance

Article 9 - Règles de fonctionnement des prestations d'assistance

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire au moment de l'évènement 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 d'assistance prévues par la présente Annexe.

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

Le Bénéficiaire doit permettre aux médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle l'Assisteur intervient. 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, 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 en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

Article 10 - Comment contacter le service Mutuaide Assistance ?

MUTUAIDE 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 : **01.55.98.58.76**
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- par téléphone de l'étranger : **33.1.55.98.58.76** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- par e-mail : **oquotidien@mutuaide.fr**

Pour permettre à MUTUAIDE ASSISTANCE d'intervenir dans les meilleures conditions, le Bénéficiaire doit penser à rassembler les informations suivantes qui lui seront demandées lors de son appel :

- le numéro de son contrat d'assistance : 7759,
- ses nom et prénom,
- l'adresse de son Domicile,
- le lieu et le numéro de téléphone où l'Assisteur peut le joindre,
- la nature de son problème.

Point d'attention : Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire au moment de l'évènement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. En cas d'incapacité du Bénéficiaire au moment de l'évènement, l'appel téléphonique d'un Proche permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance lui sera communiqué. Il doit être rappelé systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec le Service Assistance.

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

Enregistrement des appels téléphoniques : Pour garantir la mise en place des prestations d'assistance et une qualité de service constante, les échanges téléphoniques font l'objet d'un enregistrement automatique, après information de la personne appelante.

Ces enregistrements sont exclusivement destinés à MUTUAIDE ASSISTANCE auprès duquel s'exerce le droit d'accès et de rectification du Bénéficiaire ou du soutien.

Le Bénéficiaire peut exercer ce droit en adressant sa demande par courrier, en justifiant de son identité à :

MUTUAIDE ASSISTANCE / C.R.I.L.

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

Article 11 - Conditions de remboursement

Les remboursements au Bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec l'accord de MUTUAIDE ASSISTANCE.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE

Service Gestion des Sinistres

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

TITRE VII Les dispositions diverses

Article 12 - Collecte de données personnelles - Protection des données personnelles

Le Bénéficiaire reconnaît être informé que MUTUAIDE ASSISTANCE 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'Assisteur 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, MUTUAIDE ASSISTANCE 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 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 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 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'Assisteur, 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'Assisteur 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'Assisteur 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 MUTUAIDE ASSISTANCE :

- 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, le Bénéficiaire a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

Article 13 - Traitement des réclamations - Médiation

Pour toute demande d'information ou toute réclamation (désaccord ou mécontentement) relative à la mise en oeuvre des prestations d'assistance du contrat, le Bénéficiaire est invité à le faire connaître à MUTUAIDE ASSISTANCE en appelant le 01.55.98.58.76 ou en écrivant à quotidien@mutuaide.fr

Si cette première réponse ne lui donne pas satisfaction, le Bénéficiaire peut adresser un courrier à :

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Qualité Clients
126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 NOISY-LE-GRAND CEDEX

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à accuser réception du courrier dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

La réponse définitive à la réclamation sera apportée dans un délai de traitement de 2 mois au plus.

En cas de circonstances particulières, nécessitant un délai plus long, le Bénéficiaire en sera informé.

En dernier lieu, sous réserve d'avoir épuisé toutes les voies de recours exposées ci-dessus, le Bénéficiaire peut saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org

ou en adressant un courrier à :

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

Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne satisfait pas le Bénéficiaire, il peut éventuellement saisir la justice.

Article 14 - Règlement des litiges

Tout différend né entre l'Assisteur 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 15 - Subrogation

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution du contrat d'assistance sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du Bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

Article 16 - Prescription

Aux termes de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant de la présente Annexe est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par 5 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Ce délai est porté à 10 ans pour les garanties décès, les actions des Bénéficiaires étant prescrites au plus tard 30 ans à compter de cet événement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assisteur 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'Assisteur 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.

Aux termes de l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue 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 ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception (adressés par l'Assisteur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressés par l'Assuré à l'Assisteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

Article 17 - *Fausse déclaration*

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent l'opinion de MUTUAIDE ASSISTANCE :

- Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré ou du Bénéficiaire peut entraîner la nullité du contrat (art. L.113-8 du code des assurances),
- Toute omission ou déclaration inexacte expose l'Assuré ou le Bénéficiaire à une augmentation de cotisation ou à une résiliation du contrat et, le cas échéant, à supporter une réduction d'indemnité en cas de sinistre (art. L.113-9 du code des assurances),
- L'Assuré ou le Bénéficiaire doit déclarer en cours de contrat les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et qui rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à l'Assisteuse (art. L.113-2 du code des assurances).

Article 18 - *Autorité de contrôle*

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

Groupama Gan Vie

Société anonyme au capital de 1 371 100 605 euros - RCS Paris 340 427 616 - APE : 6511Z

Siège social : 8-10 rue d'Astorg - 75383 Paris Cedex 08 - Tél. : 01.44.56.77.77

Entreprise régie par le Code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

Les produits d'assurance de Groupama Gan Vie sont notamment distribués par Gan Assurances et,
sous la marque Gan Eurocourtage par les courtiers et Gan Prévoyance

