



CONDITIONS GENERALES EN ASSISTANCE

CONTRAT N°8111

Mutuaide

Table des matières

I. DEFINITIONS	3
II. LES GARANTIES EN ASSISTANCE	7
1. TABLEAU DES GARANTIES EN ASSISTANCE	7
2. DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES	9
a. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE.....	9
b. FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION (hors de votre pays de domicile)	11
c. EN CAS DE DÉCÈS.....	12
d. ASSISTANCE VOYAGE.....	13
3. LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES	16
4. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT.....	18
5. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT	18
III. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES	19
IV. CADRE APPLICABLE	20
1. DROIT ET LANGUES APPLICABLES.....	20
2. DEMANDE D'INFORMATION.....	20
3. CALCUL DE L'INDEMNITÉ	20
4. DECLARATION DES AUTRES ASSURANCES.....	21
5. ASSURANCES MULTIPLES.....	21
6. FAUSSE DÉCLARATION	21
7. COLLECTE DES DONNEES.....	21
8. SUBROGATION	22
9. PRESCRIPTION	23
10. REGLEMENT DES LITIGES	23
11. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS.....	23
12. RÈGLEMENT DES LITIGES	25
13. AUTORITÉ DE CONTRÔLE.....	25

I. DEFINITIONS

LES DÉFINITIONS CI-APRÈS SONT APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES, SAUF DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES PROPRES CHACUNE D'ENTRE ELLES

VOUS, L'ASSURÉ : personne physique ou groupe assuré au présent contrat et désigné, ci-après, sous le terme "vous".

NOUS, L'ASSREUR : MUTUAIDE ASSISTANCE, 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086

ACCIDENT : altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime lui interdisant de quitter son domicile et constaté par une autorité médicale compétente.

ACCIDENT CORPOREL GRAVE : toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure après la date de prise d'effet de la garantie du contrat, constatée par un docteur en médecine habilité et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.

ATTENTAT/ACTE DE TERRORISME : tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ou dans lequel vous vous rendez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

AUTORITE MEDICALE COMPETENTE : Professionnel de santé ayant obtenu un diplôme dans une école de médecine figurant sur la liste de l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.) et autorisé à pratiquer son art dans le pays où sont administrés les soins.

AYANT DROIT : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'Assuré.

BAGAGES : Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

CALCUL DE L'AGE : L'âge est calculé par différence de millésime entre l'année de naissance et celle de l'adhésion.

CATASTROPHES NATURELLES : intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. 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, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

CODE DES ASSURANCES : recueil des textes législatifs qui régissent le contrat d'assurance.

CONJOINT : l'époux ou l'épouse de l'Assuré, non séparé(e) de corps légalement, le concubin ou toute personne ayant signé un PACS avec l'Assuré et vivant sous le même toit que celui-ci.

DÉCHÉANCE : perte du droit à garantie pour le sinistre en cause, par suite du non-respect par le preneur d'assurance, par l'Assuré ou par le bénéficiaire.

DEPLACEMENT GARANTI EN ASSISTANCE : Séjour assuré, avec une durée maximale de 366 jours consécutifs.

DEVISE DU CONTRAT

Le contrat est en euro. Les prestations prévues au contrat sont calculées à la date des soins sur la base du taux de change publié par la Banque de France à ladite date des soins.

Selon le cas, elles peuvent être payées en monnaie locale :

- A l'Assuré, l'éventuel écart de change étant supporté par ce dernier,
- A l'établissement ayant dispensé les soins, l'éventuel écart de change est supporté par l'Assureur.

DOMICILE : votre lieu de résidence principal et habituel dans le monde entier désigné sur le bulletin d'adhésion, sauf stipulations contraires dans la garantie.

DURÉE DES GARANTIES :

• La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 366 jours consécutifs.

EPIDEMIE

Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE : les garanties sont applicables dans le monde entier.

D'une manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...).

EVENEMENTS GARANTIS EN ASSISTANCE LORS D'UN DEPLACEMENT GARANTI

- ✓ Maladie, blessure ou décès,
- ✓ Sinistre au domicile, poursuites judiciaires,
- ✓ Perte, vol destruction des moyens de paiements

Lors un déplacement garanti.

EXECUTION DES PRESTATIONS EN ASSISTANCE RAPATRIEMENT ET HOSPITALISATION

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

FRAIS DE DOSSIER : frais correspondant à l'indemnisation du travail effectué par le prestataire de voyages ou le tour opérateur. Ces frais sont systématiquement à la charge du client, ils ne sont pas remboursables par la compagnie d'Assurance.

FRANCHISE : somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un Sinistre. La franchise peut également être exprimée en heure, en jour ou en pourcentage. Dans ce cas, la garantie concernée est acquise à l'expiration du délai fixé ou au-delà du pourcentage fixé.

GESTIONNAIRE DES ASSURANCES : la gestion des garanties assurances est confiée à ASSUR TRAVEL SAS - Société de courtage d'assurances au capital de 100.000 €, dont le siège social est situé 99, rue Parmentier - Zone d'Activité Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq, immatriculée au registre du commerce et des sociétés 451 947 378 RCS Lille.

GROUPE : Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage.

GUERRE CIVILE : opposition armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la guerre civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermetures de frontière commandées par un gouvernement ou par des autorités locales. Il appartient à la Compagnie de faire la preuve que le sinistre résulte de l'un de ces faits de guerre civile.

GUERRE ÉTRANGÈRE : opposition armée, déclarée ou non, d'un état envers un autre état. Sont aussi considérés comme guerre étrangère une invasion, un état de siège. Si un accident a lieu, il appartient à l'Assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

HOSPITALISATION : le fait de recevoir des soins dans un établissement hospitalier nécessitant un séjour minimal de 24 heures consécutives.

Est considéré comme établissement hospitalier : un hôpital ou une clinique habilitée à pratiquer des actes et des traitements auprès des personnes malades ou accidentées, possédant les autorisations administratives locales autorisant ces pratiques ainsi que le personnel nécessaire.

LIEU DE SÉJOUR : l'endroit où est hébergé l'Assuré.

MALADIE : altération soudaine et imprévisible de la santé, nécessitant des soins médicaux ou la prescription de médicaments. Cet état pathologique devra avoir été constaté par une autorité médicale compétente.

MALADIE GRAVE : altération soudaine et imprévisible de la santé, nécessitant des soins médicaux ou la prescription de médicaments et interdisant à l'Assuré de quitter son domicile. Cet état pathologique devra avoir été constaté par un docteur en médecine habilité et impliquer la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.

MAXIMUM PAR EVENEMENT

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'Assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

MEMBRES DE LA FAMILLE : votre conjoint de droit ou de fait, votre père, votre mère, votre grand-père, votre grand-mère, vos enfants et petits-enfants, vos beaux-parents, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres et belles-filles.

NOUS ORGANISONS

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

NOUS PRENONS EN CHARGE

Nous finançons la prestation.

NULLITE

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.

PANDEMIE

Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

PAYS DE RESIDENCE : Le pays dans lequel vous effectuez votre séjour. Il est obligatoirement différent du pays d'origine.

PAYS D'ORIGINE : Pays dans lequel votre domicile est situé.

PERIODE D'ASSURANCE : La période de validité du présent Contrat, telle que définie à la rubrique « PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT ».

PLAFOND DES GARANTIES : Montants maximums de prise en charge, qui sont valables par contrat et pendant une durée de 12 mois consécutifs à l'adhésion.

PRATIQUE MEDICALE EN VIGUEUR : Désigne un acte médical correspondant au traitement habituellement pratiqué pour soigner la pathologie à traiter en respect des normes déontologiques communément admises hors traitement expérimental, essai clinique, recherche médicale.

QUARANTAINE

Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

SINISTRE : événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat lorsque celui-ci est en vigueur.

SOINS DENTAIRES D'URGENCE :

Prise en charge des soins dentaires d'urgence (pansement, obturation, dévitalisation, extraction...) lorsqu'ils font suite à un Accident ou à une Maladie inopinée nécessitant une intervention chirurgicale ou un traitement médical ne pouvant pas attendre le retour dans le Pays d'origine.

SUBROGATION : La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur à l'Assuré aux fins de poursuites contre la partie adverse).

TIERS : Toute personne physique ou morale, à l'exclusion : de la personne assurée, des membres proches tels que définis ci-dessus, des personnes l'accompagnant, de ses préposés, salariés, ou non, dans l'exercice de leurs fonctions, les employeurs ou les personnes ayant autorité.

II. LES GARANTIES EN ASSISTANCE

1. TABLEAU DES GARANTIES EN ASSISTANCE

GARANTIES	MONTANTS
Limitation de Garantie	
<p>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (A) Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés (B) Présence hospitalisation (C) Accompagnement des enfants (D) Prolongation de séjour (E) Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille (F)</p>	<p>(A) Frais réels (B) Billet retour + frais de taxi (C) Billet AR et 80 € par nuit (max 10 nuits) (D) Billet AR ou hôtesse (E) Hôtel 80 € par nuit (max 4 nuits) (F) Billet retour + frais de taxi</p>
<p>FRAIS MEDICAUX Frais médicaux et d'hospitalisation hors du pays de domicile (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (I) Urgences dentaires (J) (sans franchise applicable) Franchise des frais médicaux (K)</p>	<p>(I) 75 000 € (J) 160 € par personne (K) 30 €</p>
<p>ASSISTANCE EN CAS DE DECES Transport de corps (M) Frais de cercueil ou d'urne (N) Reconnaissance de corps et formalités décès (O) Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille (P)</p>	<p>(M) Frais réels (N) 1 500 € (O) Billet AR et 80 € par nuit (max 2 nuits) (P) Billet retour + frais de taxi</p>
<p>ASSISTANCE VOYAGE Avant le voyage Téléconsultation (Q) Informations pratiques avant le voyage (R)</p>	<p>(Q) 1 appel (R) Informations</p>
<p>Pendant le voyage</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Avance de la caution pénale à l'étranger (S) ✓ Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger (T) ✓ Retour anticipé en cas de sinistre au domicile (U) ✓ Frais de recherche et de secours en mer et en montagne (V) ✓ Secours sur pistes balisées (W) ✓ Transmission de messages urgents (X) ✓ Assistance en cas de vol, perte ou destruction des moyens de paiement (Y) 	<p>(S) 10 000 € (T) 3 000 € (U) Billet retour + frais de taxi (V) 3 000 € par personne et par événement (W) Frais réels (X) Frais réels (Y) Avance de fonds de 2300€</p>
<p>En cas d'épidémie ou de pandémie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Retour impossible (AA) ✓ Frais hôteliers suite à retour impossible (BB) ✓ Frais hôteliers suite à mise en quarantaine (CC) ✓ Prise en charge d'un forfait téléphonique local (DD) ✓ Soutien psychologique suite à mise en quarantaine (EE) ✓ Valise de secours (FF) 	<p>(AA) 1 000 € Max par personne et 50 000 € Max par groupe (BB) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits (CC) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits (DD) Jusqu'à 80 € (EE) 6 entretiens par événement (FF) 100 € Max par personne et 350 € Max par famille</p>
<p>ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aide-ménagère (GG) ✓ Livraison de courses ménagères (HH) ✓ Soutien psychologique suite à rapatriement (II) 	<p>(GG) 15 heures réparties sur 4 semaines (HH) 15 jours maximum et 1 livraison par semaine (II) 6 entretiens par événement</p>

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE
(en cas de demande d'assistance rapatriement ou d'hospitalisation)

7 jours sur 7 - 24 heures sur 24

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza - CS 20010

93196 Noisy le Grand CEDEX

• **par téléphone de l'étranger +33 1.55.98.71.59** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

• **par Fax : + 33 1 45 16 63 92**

• **par e-mail : voyage@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 nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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.

2. DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

En cas d'événement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

a. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE

1. RAPATRIEMENT MÉDICAL

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un ou deux accompagnant(s) à vos côtés.

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

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

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

2. RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès, ou vous avez été rapatrié dans le cadre de la garantie "Retour anticipé".

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille ou de deux personnes bénéficiaires vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base de billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie "Présence Hospitalisation".

3. PRESENCE HOSPITALISATION

Suite à un événement garanti sur le lieu de votre séjour, vous êtes hospitalisé pour une durée supérieure à 2 jours.

Nous prenons en charge le transport aller/retour en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique d'un proche depuis votre pays de domicile, pour se rendre à votre chevet, ainsi que ses frais d'hébergement (chambre + petit-déjeuner) à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, jusqu'à la date du rapatriement.

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Rapatriement des personnes accompagnantes" et "Prolongation de séjour".

4. ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS MINEURS

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès, ou vous avez été rapatrié dans le cadre de la garantie "Retour anticipé".

Pour accompagner vos enfants lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par une hôtesse mise à disposition par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Les titres de transport des enfants restent à votre charge.

5. PROLONGATION DE SEJOUR

Suite à un événement garanti sur le lieu de votre séjour, vous êtes hospitalisé pour une durée dépassant la date initialement prévue de votre retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) d'une personne sur place au moment de l'événement, pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, jusqu'à la date du rapatriement.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à votre charge.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Présence Hospitalisation".

6. RETOUR ANTICIPÉ

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison de l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille, survenu dans votre pays de domicile :

Nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique. Nous prenons également en charge, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif de lien de parenté certificat d'hospitalisation dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de la prestation.

7. FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

8. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

b. FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION (hors de votre pays de domicile)

La garantie a pour objet le remboursement, dans la limite des frais que vous auriez engagés, de tout ou partie des dépenses de santé occasionnées par suite d'une Maladie y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie inopinée ou d'un Accident tant dans la vie privée qu'au cours de votre activité étudiante ou professionnelle temporaire.

La garantie est souscrite en complément de celle dont vous bénéficiez auprès de votre Organisme d'Assurance Maladie ou au 1^{er} euro lorsque vous ne bénéficiez pas de la couverture précitée.

En tout état de cause, la garantie ne peut excéder le montant des dépenses réellement engagées.

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais d'hospitalisation et frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger, consécutifs à une atteinte corporelle survenue et constatée à l'étranger lors de votre Séjour.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous **hors de votre pays de domicile** à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays d'origine. Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à un montant maximum indiqué au Tableau de Garanties .

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, sans application de franchise.

Frais ouvrant droit à prestation suite à un évènement garanti :

- Les frais de visite,
- Les frais de consultation,
- Les frais de pharmacie (frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien),
- Les frais de soins infirmiers,
- Les frais médicaux,
- Les frais d'hospitalisation, à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- D'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie,
- Les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger vers l'hôpital le plus proche.
- frais de test PCR, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif.

Les soins dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise),

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien-fondé de la demande est constaté,
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation,
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services,
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.

La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

➤ Pour le remboursement de vos frais médicaux (hors hospitalisation)

Pour bénéficier du remboursement de vos frais médicaux (n'ayant pas généré d'hospitalisation), vous devrez fournir au service gestion ASSUR TRAVEL - GAPI, les documents suivants :

- N° d'adhésion ASSUR TRAVEL et numéro de contrat,
- RIB (pour la 1^{ère} demande de remboursement uniquement) ou procuration éventuelle,
- Factures originales ou numérisées des soins réglés et justificatifs de règlement correspondants,
- Prescriptions médicales originales ou numérisées,
- Le formulaire de demande de remboursement dûment complété, signé et tamponné par le médecin, accompagné des comptes rendus médicaux (consultation/examens/hospitalisation),
- En cas de soins dispensés en France : l'original des feuilles de soins CERFA et/ou des factures détaillées acquittées et justificatifs de règlement, OU à défaut les bordereaux de Sécurité Sociale correspondants,
- Tout autre document que l'Assureur juge nécessaire.

Pour les frais médicaux inférieurs à 500 € en dehors de France, vous pouvez scanner les factures et nous les envoyer par email (conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés en cas de contrôle par l'Assureur).

En cas de demande d'avance de frais d'hospitalisation, nous vous invitons à contacter au plus vite MUTUAIDE ASSISTANCE au +33 1.55.98.71.59 pour une demande d'avance de frais d'hospitalisation.

c. EN CAS DE DÉCÈS

1. RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez suite à un événement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays d'origine. Dans ce cadre, nous prenons en charge.

- Les frais de transport du corps,
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement),
- Les frais de cercueil ou frais d'urne nécessaires au transport dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

Nous pouvons également organiser et prendre en charge :

2. FORMALITES DECES

Si vous voyagez seul, nous prenons en charge le transport aller/retour en train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique d'un ayant droit depuis votre pays d'origine, si sa présence est requise par les autorités locales, ainsi que ses frais d'hébergement (hors frais de restauration) dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

3. RETOUR ANTICIPE

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison d'un des événements décrits ci-dessous, survenu dans votre pays de domicile :

- Décès d'un membre de votre famille dans votre pays de domicile,
- Décès de la personne en charge de la garde :
 - de votre enfant handicapé (mineur ou majeur) resté au domicile
 - de vos enfants mineurs

Nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, ainsi que les frais de taxi.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (justificatif de lien de parenté, certificat de décès) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de la prestation.

Pour que cette prestation puisse être mise en œuvre, la désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage.

d. ASSISTANCE VOYAGE

1. TELECONSULTATION AVANT DEPART (informations sanitaires)

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

Les informations concernent les domaines suivants.

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie.

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

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

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

2. INFORMATIONS PRATIQUES VOYAGE AVANT LE VOYAGE

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.

MUTUAIDE ASSISTANCE recherche les informations pratiques à caractère documentaire destinées à renseigner le bénéficiaire, notamment dans les domaines suivants :

- Les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (passeport, visas, etc.),
- Les conditions de vie locale (température, monnaie, climat, us et coutumes, nourriture, etc.),
- Les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.).

Les demandes de renseignements pourront nous être formulées 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

Toutefois, nos prestations d'information ne pourront être fournies que du lundi au vendredi de 9 h à 21 h et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

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

Nous ne pouvons cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches que vous entreprendrez à partir des renseignements ou informations que nous vous aurons communiquées.

Les renseignements vous seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra vous être adressée.

3. PENDANT LE VOYAGE

i. ASSISTANCE DÉFENSE (uniquement à l'étranger)

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

- Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

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

- Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

Cette garantie ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine et ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

ii. RETOUR ANTICIPE SUITE SINISTRE AU DOMICILE

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison d'une Inondation, d'un incendie, d'un cambriolage, d'une effraction ou d'une tentative d'effraction survenu(e) à votre domicile dans votre pays d'origine, rendant l'usage du domicile impropre à sa destination.

Sous réserve que ce dommage survienne lors d'un déplacement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

Nous organisons et prenons en charge, si votre présence est nécessaire et si votre moyen de retour initialement prévu ne peut être utilisé, votre retour ou celui d'une autre personne désignée par vous et résidant dans votre pays d'origine, vers votre domicile sinistré, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, ainsi que les frais de taxi.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge. **À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.**

iii. FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE (en mer et en montagne)

Nous prenons en charge, à hauteur du montant indiqué au Tableau de Garanties, les frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.

En aucun cas, nous ne pouvons, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

iv. SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un accident de ski, sur pistes ouvertes et balisées :

Nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche sans limitation de montant. En aucun cas, nous ne serons tenus de l'organisation des secours.

Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'événement avant la fin du séjour, de la station même.

v. TRANSMISSION DE MESSAGES

Suite à un événement garanti, vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile.

Nous transmettons le message si vous êtes 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.

Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

vi. PERTE, DESTRUCTION OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENT (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ont été perdus, détruits ou volés.

Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, etc.)

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, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, contre un chèque de garantie remis à MUTUAIDE ASSISTANCE.

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

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

GARANTIES SPECIFIQUES DANS LE CADRE D'UNE EPIDEMIE OU D'UNE PANDEMIE :

RETOUR IMPOSSIBLE ET FRAIS HÔTELIERS

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, votre rapatriement au domicile, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE

Suite à un événement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

VALISE DE SECOURS

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES

AIDE MENAGERE

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

LIVRAISON DE COURSES MENAGERES

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre à votre retour au domicile, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

3. LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outre les exclusions figurant à la rubrique "EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES NOS GARANTIES", ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ **Les soins :**
 - **Non prescrits médicalement,**
 - **Non exécutés par une Autorité médicale compétente telle que définie à la rubrique « DEFINITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES » du présent Contrat,**
- ◆ **Les soins découlant d'un évènement non garanti,**
- ◆ **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- ◆ **Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domiciliation,**
- ◆ **Les maladies préexistantes à la date d'effet du contrat, c'est à dire toute affection dont le Souscripteur ou l'Assuré a connaissance à la date d'entrée en vigueur des garanties,**
- ◆ **Les maladies pour lesquelles l'Assuré a reçu des soins au cours des 12 derniers mois, si ces maladies ne sont pas consolidées à la date d'effet du contrat ; à l'exception des allergies, qui demeurent couvertes en cas de rechute,**
- ◆ **L'autoprescription et l'automédication,**

- ◆ Les frais engagés dans le cadre de démarches administratives,
- ◆ L'absence d'aléa,
- ◆ Les affections, les vaccinations,
- ◆ Les bilans de santé et visites médicales n'ayant pas pour objet la guérison ou la consolidation d'une maladie,
- ◆ Tout contrôle ou examen périodique et contrôles périodiques contraceptifs,
- ◆ Les traitements hormonaux, les contraceptifs, le traitement de l'incontinence,
- ◆ Les contraceptifs,
- ◆ Les visites médicales liées à la grossesse ou la maternité,
- ◆ Les maladies sexuellement transmissibles,
- ◆ Les prescriptions ophtalmologiques (lunettes, lentilles),
- ◆ Les maladies mentales, nerveuses et psychologiques,
- ◆ Les suites et conséquences :
 - ◆ - D'affections psychiatriques, neuropsychiatriques ou psychologiques, de toute manifestation justifiant un traitement à visée neuropsychiatrique, et en particulier, la dépression nerveuse, l'anxiété, les troubles de la personnalité et/ou du comportement, la fibromyalgie, les troubles de l'alimentation, la fatigue chronique,
 - ◆ la consommation de drogue non prescrite médicalement.
- ◆ Les soins d'ostéopathie et d'acupuncture,
- ◆ Les cures, d'amaigrissement ou de rajeunissement, et plus généralement, toute cure de confort esthétique,
- ◆ L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- ◆ Toute mutilation volontaire de l'Assuré,
- ◆ Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'Assuré 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 36ème 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 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, prothèses, matériel orthopédique ou orthésique et matériel ostéosynthétique, etc,
- ◆ Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine sauf stipulation contraire dans la garantie,
- ◆ Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- ◆ Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- ◆ Les séjours en centre de rééducations,
- ◆ Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- ◆ Les hospitalisations prévues,
- ◆ Les soins qui n'ont pas fait l'objet d'une entente préalable de l'Assureur en cas d'hospitalisation,
- ◆ Les soins dentaires autres que les soins dentaires d'urgence,
- ◆ Les vitamines, minéraux, les compléments alimentaires ou diététiques même s'ils ont été prescrits médicalement pour avoir des effets thérapeutiques.
- ◆ Les frais de transplantation d'organes non nécessités par un accident ou une maladie garantie,
- ◆ Les frais de chirurgie esthétique ou reconstructive,

- ◆ Les traitements de confort tels que l'acné, les allergies y compris les tests d'allergie, à l'exception de la première consultation et/ou le premier traitement d'urgence,
- ◆ Les opérations de chirurgie esthétique de toute nature, non consécutives à un accident garanti,
- ◆ Les tests de fertilité et les traitements liés à la fertilité (hommes et femmes), la ligature des trompes, les FIV, la PMA,
- ◆ Les examens prénuptiaux,
- ◆ Les traitements préventifs non consécutifs à un évènement garanti,
- ◆ Les traitements de l'insomnie,
- ◆ La vasectomie,
- ◆ Tous les actes médicaux et traitements relevant du domaine de la recherche ou de l'expérimentation, ou n'étant généralement pas reconnus comme des pratiques médicales ordinaires.

4. RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré 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 prévues dans la présente convention.

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

L'Assuré 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.

Lorsqu'un titre de transport est organisé et pris en charge en application des clauses de ce contrat, l'Assuré s'engage, soit à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport qu'il détient, soit à nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de son (ses) titre(s) de transport.

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

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.

5. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

a. En Assistance Rapatriement ou en cas d'hospitalisation :

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

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE
126 RUE DE LA PIAZZA - CS 20010
93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

b. Pour le remboursement des frais médicaux hors hospitalisation :

GAPI - SERVICE TRAVEL ZEN

ZA Actiburo – 99, rue Parmentier
59650 VILLENEUVE D'ASCQ

Du lundi au vendredi de 09h00 à 12H30 et de 13H30 à 18h00

- Par téléphone de France : **03.74.45.43.05** (*communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement*)
- Par téléphone de l'étranger : **+33.3.74.45.43.05** (*communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement*)
- Par e-mail : **medical@gapigestion.com**

Pour bénéficier du remboursement de vos frais médicaux (n'ayant pas généré d'hospitalisation), vous devrez fournir au service gestion ASSUR TRAVEL - GAPI, les documents suivants :

- N° de contrat,
- RIB (pour la 1^{ère} demande de remboursement uniquement) ou procuration éventuelle,
- Factures originales ou numérisées des soins réglés et justificatifs de règlement correspondants,
- Prescriptions médicales originales ou numérisées,
- Le formulaire de demande de remboursement dûment complété, signé et tamponné par le médecin, accompagné des comptes rendus médicaux (consultation/examens/hospitalisation),
- En cas de soins dispensés en France : l'original des feuilles de soins CERFA et/ou des factures détaillées acquittées et justificatifs de règlement, OU à défaut les bordereaux de Sécurité Sociale correspondants,
- Tout autre document que l'Assureur juge nécessaire.

Pour les frais médicaux inférieurs à 500 €, vous pouvez scanner les factures et nous les envoyer par email (conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés en cas de contrôle par l'Assureur).

III. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- ◆ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ◆ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ◆ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ◆ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ◆ Les frais de douane,
- ◆ 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,
- ◆ La pratique, à titre professionnel semi-professionnelle (en contrepartie d'une rémunération) ou en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive de tout sport ;
- ◆ La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- ◆ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- ◆ Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,

- ◆ Les accidents résultants 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,
- ◆ L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ◆ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ◆ L'utilisation par le Bénéficiaire/Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- ◆ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs, d'armes et armes à feu,
- ◆ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire/Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances ;
- ◆ Le suicide et la tentative de suicide,
- ◆ Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions et catastrophes naturelles
- ◆ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats, actes de terrorisme, prise d'otage
- ◆ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- ◆ Les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

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 (sauf stipulation contraire dans la garantie), 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.

IV. CADRE APPLICABLE

1. DROIT ET LANGUES APPLICABLES

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

2. DEMANDE D'INFORMATION

Il est convenu qu'à tout moment, l'Assureur se réserve le droit de demander au Souscripteur, toute information permettant d'apprécier sa juste valeur, l'évolution du risque lié au contrat.

3. CALCUL DE L'INDEMNITÉ

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé. Chacun des cocontractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

4. DECLARATION DES AUTRES ASSURANCES

Si le Souscripteur souscrit, au cours la même période d'assurance du présent contrat un ou plusieurs autres contrats d'assurance pour des risques identiques, le Souscripteur doit le déclarer à l'Assureur, sous peine des sanctions prévues par le Code des Assurances, à savoir, la nullité du contrat ou une réduction des indemnités.

5. ASSURANCES MULTIPLES

En aucun cas, un Assuré ne peut être couvert par plus d'une adhésion au présent contrat même si celui-ci a réglé plusieurs fois des cotisations. Si cela était, l'Assureur est limité en tout état de cause aux garanties et plafonds de garanties correspondant à une adhésion au présent contrat.

6. FAUSSE DÉCLARATION

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8.**
- **Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.**

7. COLLECTE DES DONNEES

L'Assuré 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 oeuvre 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 l'Assuré 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 bénéficiaire 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 oeuvre 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.

- L'Assuré 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 CS20010

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).

8. SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assistance figurant au présent, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat.

9. 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. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente 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'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 du 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).

10. REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L114-2 du code des Assurances.

11. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.71.59 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- ✓ Rapatriement médical
- ✓ Rapatriement des personnes accompagnantes
- ✓ Présence hospitalisation
- ✓ Accompagnement des enfants mineurs
- ✓ Prolongation de séjour
- ✓ Retour anticipé en cas d'hospitalisation
- ✓ Frais hôteliers suite à mise en quarantaine
- ✓ Frais d'hospitalisation (hors de votre pays de domicile)
- ✓ Rapatriement de corps
- ✓ Formalités décès
- ✓ Retour anticipé en cas de décès
- ✓ Informations pratiques avant le voyage
- ✓ Assistance défense (uniquement à l'étranger)
- ✓ Retour anticipé en cas de sinistre au domicile
- ✓ Frais de secours et de recherche (en mer et en montagne)
- ✓ Secours sur piste
- ✓ Transmission de messages
- ✓ Perte ou vol des moyens de paiement (uniquement à l'étranger)
- ✓ Retour impossible
- ✓ Frais hôteliers suite à retour impossible
- ✓ Prise en charge d'un forfait téléphonique local
- ✓ Soutien psychologique suite à mise en quarantaine
- ✓ Valise de secours
- ✓ Aide-ménagère
- ✓ Livraison de courses ménagères
- ✓ Soutien psychologique

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

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
126 rue de la Piazza - CS 20010
93196 Noisy le Grand cedex

MUTUAIDE 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 saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la gestion de votre demande de remboursement de frais médicaux ambulatoires, nous vous invitons à le faire connaître au Service dédié de GAPI en écrivant à qualite@gapigestion.com.

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

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
126 rue de la Piazza - CS 20010
93196 Noisy le Grand cedex

MUTUAIDE 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 saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

12. RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré 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.

13. 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 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

QUELQUES RAPPELS

**SI VOUS AVEZ BESOIN DE SECOURS, D'ETRE RAPATRIE, D'ETRE HOSPITALISE,
APPELEZ OU FAITES APPELER MUTUAIDE**



**126 rue de la Piazza - CS 20010
93196 Noisy le Grand cedex
7 Jours sur 7 – 24 heures sur 24**

- **Par téléphone de France : 01.55.98.71.59** (*communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement*)
- **Par téléphone de l'étranger : + 33. 1.55.98.71.59** (*communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement*)
- **Par télécopie : 01. 45.16.63.92**
- **Par e-mail : voyage@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 nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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.

**SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN
OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.**

**POUR LE REMBOURSEMENT DE VOS FRAIS MEDICAUX
(hors hospitalisation de plus de 24h)
GAPI - SERVICE TRAVEL ZEN**



**GAPI - SERVICE TRAVEL ZEN
ZA Actiburo – 99, rue Parmentier
59650 VILLENEUVE D'ASCQ**

Du lundi au vendredi de 09h00 à 12H30 et de 13H30 à 18h00

- **Par téléphone de France : 03.74.45.43.05** (*communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement*)
- **Par téléphone de l'étranger : +33.3.74.45.43.05** (*communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement*)
- **Par e-mail : medical@gapigestion.com**

Pour bénéficier du remboursement de vos frais médicaux (n'ayant pas généré d'hospitalisation), vous devrez fournir au service gestion ASSUR TRAVEL - GAPI, les documents suivants :

- N° de contrat,
- RIB (pour la 1^{ère} demande de remboursement uniquement) ou procuration éventuelle,
- Factures originales ou numérisées des soins réglés et justificatifs de règlement correspondants,
- Prescriptions médicales originales ou numérisées,
- Le formulaire de demande de remboursement dûment complété, signé et tamponné par le médecin, accompagné des comptes rendus médicaux (consultation/examens/hospitalisation),
- En cas de soins dispensés en France : l'original des feuilles de soins CERFA et/ou des factures détaillées acquittées et justificatifs de règlement, OU à défaut les bordereaux de Sécurité Sociale correspondants,
- Tout autre document que l'Assureur juge nécessaire.

Pour les frais médicaux inférieurs à 500 €, vous pouvez scanner les factures et nous les envoyer par email (conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés en cas de contrôle par l'Assureur).