

terralto

concepteur de voyages

CONTRAT MUTUAIDE N°6733 ASSISTANCE, RAPATRIEMENT avec épidémies

**SI VOUS AVEZ BESOIN DE SECOURS,
APPELEZ OU FAITES APPELER MUTUAIDE,
24 HEURES SUR 24 :**

Téléphone : depuis la France : **01 45 16 65 59**
depuis l'étranger : **33 1 45 16 65 59**

Télécopie : depuis la France : **01 45 16 63 92**
depuis l'étranger : **+33 1 45 16 63 92**

• Email : medical@mutuaide.fr

Le présent contrat garantit le souscripteur et/ou les personnes assurées aux conditions et selon les modalités définies aux Dispositions Générales, dans les limites des montants précisés ci-après :

TABLEAU DES GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
A / ASSISTANCE RAPATRIEMENT AVEC FRAIS MEDICAUX 150 000 €	
✓ Téléconsultation avant départ (A1)	(A1) 1 appel
✓ Contact médical	
✓ <u>Rapatriement médical y compris en cas d'épidémie ou de pandémie</u> (A2)	(A2) Frais réels
✓ Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant (A3)	(A3) Transport (1) (2)
✓ Viste d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours (A4)	(A4) Transport (1) (2) + frais d'hébergement (100 €/nuit/10 nuits)
✓ Accompagnement des enfants de moins de 15 ans (A5)	(A5) Transport (1) (2)
✓ <u>Retour impossible en cas d'épidémie</u> (A6)	(A6) 1000€ Max par personne et 50 000€ Max par groupe
✓ <u>Frais hôteliers suite à mise en quarantaine</u> (A7)	(A7) Frais d'hôtel 80€ par nuit /Max 14 nuits

✓ <u>Soutien psychologique suite à mise en quarantaine(A8)</u> ✓ <u>Remboursement complémentaire des frais médicaux, y compris en cas d'épidémie ou de pandémie (A9)</u> ✓ Zone Europe et pays méditerranéens (A10) ✓ Zone Reste du monde (A11)	(A8) 6 entretiens par évènement (A9) 150 000€ par personne
Franchise (A12) ✓ Soins dentaires (A13)	(A10) 45 000 € (A11) 150 000 € (A12) 30 € par personne (A13) 300 € par dent (aucune franchise)
<u>Avance des frais d'hospitalisation, y compris en cas d'épidémie ou de pandémie</u> ✓ Zone Europe et pays méditerranéens (A14) ✓ Zone Reste du monde (A15)	(A14) 45 000 € (A15) 150 000 €
Franchise (A16) ✓ Prolongation de séjour de l'accompagnant bénéficiaire si hospitalisation (4 nuits) (A17) ✓ Chauffeur de remplacement ✓ Retour anticipé (A18)	(A16) 30 € par personne (A17)100 €/nuit (A18) Transport (1) (2)
B/ ASSISTANCE DECES Transport incluant les frais de cercueil ou d'urne (B1) Formalités décès (B2)	(B1) Frais réels (B2) Transport (1)
C/ASSISTANCE VOYAGE ✓ Assistance juridique à l'étranger ✓ Avance de la caution pénale (C1) ✓ Avance et prise en charge des honoraires d'avocat (C2) ✓ Transmission de messages urgents ✓ Avance de fonds en cas de perte ou de vol des moyens de paiement (C3) ✓ Frais de recherche et de secours en mer et en montagne (C4) ✓ Frais de recherche sur pistes balisées (C5) ✓ Envoi de médicaments	(C1) 30 000 € (C2) 8000 € (C3) 2000 € (C4) 5 000 € (C5) 5 000 €
<u>D/ Dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie :</u> ✓ Prise en charge d'un forfait téléphonique local (D1) ✓ Valise de secours (D2) ✓ Aide-ménagère (D3) ✓ Livraison de courses ménagères (D4) ✓ Soutien psychologique suite à rapatriement (D5)	(D1) Jusqu'à 80 € (D2)100 € Max par personne et 350 € Max par famille (D3) 15 heures réparties sur 4 semaines (D4) 5 jours maximum et 1 livraison par semaine (D5) 6 entretiens par évènement

(1) en train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique

(2) frais de taxi au départ et à l'arrivée

CONTRAT MUTUAIDE ASSISTANCE

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous, l'Assureur :

L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy-le-Grand Cedex– S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

Bénéficiaires : toutes les personnes inscrites à un voyage organisé par TERRALTO, ainsi que les organisateurs, les accompagnateurs, encadrants, moniteurs.

Définition de l'assistance aux personnes : l'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en oeuvre en cas de maladie, de blessure ou de décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

Déplacements garantis : la durée du voyage et du séjour TERRALTO, depuis le départ du domicile jusqu'au retour au domicile ne peut excéder 90 jours.

Domicile : le lieu de résidence principale du Bénéficiaire désigné lors de l'inscription au voyage organisé par TERRALTO, en France y compris la Corse, en Union Européenne, Suisse, DROM (nouvelles appellations des DOM, depuis la réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003) et Polynésie.

DROM : les départements français d'Outre-Mer à savoir la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion et Mayotte.

Epidémie

Apparition d'un grand nombre de malades dans un lieu donné suite à une maladie.

Etranger

Tout pays en dehors de votre pays de domicile.

Europe : Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

Evénements garantis : Maladie, blessure, décès.

Exécution des prestations : 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 Bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Franchise

Part du sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

Membres de la famille : conjoint, ascendants et descendants, frères, soeurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles soeurs du Bénéficiaire.

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

Nous prenons en charge : nous finançons la prestation.

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

Pandémie

Propagation mondiale d'une maladie.

Pays Méditerranéens : Monaco, Bosnie Herzégovine, Monténégro, Albanie, Turquie, Syrie, Liban, Israël, Palestine, Egypte, Lybie, Tunisie, Algérie, Maroc.

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.

Territorialité : monde entier.

Union Européenne : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lituanie, la Lettonie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

TELECONSULTATION AVANT DEPART

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.

NOS PRESTATIONS :

En cas de maladie, blessure ou décès d'un Bénéficiaire, nous intervenons dans les conditions suivantes :

RAPATRIEMENT MEDICAL

Un Bénéficiaire est malade (**y compris en cas d'épidémie ou de pandémie**) ou blessé lors d'un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge son rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez lui (y compris le retour de ses bagages).

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.

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à ses côtés. Toutefois, si le Bénéficiaire rapatrié est mineur, nous prenons en charge s'il le souhaite le billet de transport aller/retour pour que la personne de son choix l'accompagne lors de son rapatriement.

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

RAPATRIEMENT D'UNE PERSONNE ACCOMPAGNANTE OU DES MEMBRES DE LA FAMILLE

Un Bénéficiaire a été rapatrié médicalement, ou est décédé lors d'un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge, si elle ne peut rentrer par les moyens initialement prévus, le transport à son domicile d'une autre personne qui voyageait avec le Bénéficiaire lors de la survenance de l'événement, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme ainsi que le pré et/ou post acheminement en taxi. Nous organisons et prenons également en charge le transport des bagages.

VISITE D'UN PROCHE

Suite à un événement garanti, l'état de santé d'un Bénéficiaire, seul sur place, nécessite une hospitalisation pour une durée supérieure à 7 jours consécutifs et son rapatriement ne peut être envisagé dans l'immédiat. Nous organisons et prenons en charge :

- Le transport aller/retour d'une personne résidant dans le pays de domicile du Bénéficiaire et désignée par le Bénéficiaire pour se rendre à son chevet, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme ainsi que le pré et/ou post acheminement en taxi.
- Les frais d'hébergement de cette personne, à concurrence de **100 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement du Bénéficiaire, et pendant 10 nuits maximum.

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

ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Si le Bénéficiaire est malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans l'accompagnant, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour d'une personne de son choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à son domicile ou celui d'un membre de sa famille dans son pays de domicile, sur la base d'un billet aller et retour de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme ainsi que le pré et/ou post acheminement en taxi.

RETOUR IMPOSSIBLE EN CAS D'ÉPIDÉMIE OU DE PANDEMIE :

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.

FRAIS MEDICAUX, y compris en cas d'épidémie ou de pandémie (uniquement à l'étranger)

Cette garantie concerne exclusivement les Bénéficiaires affiliés à un régime d'assurance maladie.

Le Bénéficiaire est malade (**y compris en cas d'épidémie ou de pandémie**) ou blessé lors d'un déplacement garanti à l'étranger.

Nous garantissons le remboursement :

- pour les frais médicaux à hauteur de **45.000 € TTC en zone Europe et pays Méditerranéens** et à concurrence de **150 000 € TTC pour le reste du Monde**, avec une Franchise absolue de **30 € TTC**.
- pour les soins dentaires d'urgence, à hauteur de **300 € TTC** sans application de franchise.

Les frais médicaux engagés dans le lieu de résidence principale sont exclus.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire à son domicile.

Ce remboursement intervient en complément des prestations du régime social de base et éventuellement du régime complémentaire, et uniquement sur présentation des décomptes originaux et des copies des factures acquittées.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à un remboursement :

- honoraires médicaux et chirurgicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance sur place prescrite par un médecin pour un trajet local, autres que ceux de premier secours,
- frais d'hospitalisation,
- soins infirmiers.

AVANCE DES FRAIS MEDICAUX, y compris en cas d'épidémie ou de pandémie

Cette garantie concerne exclusivement les Bénéficiaires affiliés à un régime d'assurance maladie.

Le Bénéficiaire est malade (**y compris en cas d'épidémie ou de pandémie**) ou blessé lors d'un déplacement garanti à l'étranger.

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

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

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

Cette avance peut être consentie :

- pour les frais médicaux à hauteur de **45.000 € TTC** en zone Europe et pays Méditerranéens et à concurrence de **150 000 € TTC** pour le reste du Monde, avec une franchise absolue de **30 € TTC**.
- pour les soins dentaires d'urgence, à hauteur de **300 € TTC** sans application de franchise.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à une avance de fonds :

- honoraires médicaux et chirurgicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance sur place prescrite par un médecin pour un trajet local, autre que le premier secours,
- frais d'hospitalisation.

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

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

Les frais médicaux engagés dans le lieu de résidence principale sont exclus.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le rapatriement du Bénéficiaire à son domicile.

PROLONGATION DE SEJOUR

Le Bénéficiaire est hospitalisé lors d'un déplacement garanti et les médecins de l'Assistance jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de sa date initiale de retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire pour rester à votre chevet, à concurrence de 100 € par nuit avec un maximum de 4 nuits. 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 la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Un Bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et ne peut plus conduire son véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à son lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si le véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, le Bénéficiaire devra nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule par un proche.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge du Bénéficiaire.

RETOUR ANTICIPE

Un Bénéficiaire doit interrompre son déplacement suite au décès ou à l'hospitalisation de plus de 4 jours consécutifs d'un conjoint, ascendant, descendant, collatéral au premier degré, résidant dans le pays de domicile du Bénéficiaire.

Nous organisons et prenons en charge son retour anticipé jusqu'à son domicile, sur la base d'un billet aller et retour de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme ainsi que le pré et/ou post acheminement en taxi.

Nous organisons et prenons en charge également son retour anticipé en cas de dommages matériels graves nécessitant impérativement sa présence et atteignant sa résidence principale ou les locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

RAPATRIEMENT EN CAS DE DECES

Un Bénéficiaire décède suite à un événement garanti. Nous organisons le rapatriement de son corps jusqu'au lieu des obsèques dans son pays de domicile.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps, de cercueil, ou d'urne,
- 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).

Tous les autres frais restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.

Si les obsèques ont lieu hors de France métropolitaine, nous organisons le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques. Nous prenons en charge ce transport à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps en France métropolitaine ou dans le pays de domicile du Bénéficiaire.

A l'étranger, si la présence d'un ayant droit est requise par les autorités locales pour effectuer les démarches nécessaires au rapatriement, nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour de celui-ci résidant dans le pays de domicile du Bénéficiaire, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

Les frais de cérémonie et d'inhumation restent à la charge de la famille.

DEFENSE DU BENEFICIAIRE (UNIQUEMENT A L'ETRANGER)

Lors d'un séjour à l'étranger un Bénéficiaire est 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 sa mise en liberté provisoire, à concurrence de **30.000 € TTC**.

Nous pouvons également l'aider à désigner un défenseur et prenons en charge les honoraires de cet avocat à concurrence de **8.000 € TTC** par événement.

Ces avances sont consenties contre remise d'un chèque de garantie en France à l'ordre de MUTUAIDE ASSISTANCE.

Elles sont remboursables dans les 30 jours qui suivent la date de mise à disposition des fonds.

TRANSMISSION DE MESSAGE (EXCLUSIVEMENT A L'ETRANGER)

Lors de son séjour, un Bénéficiaire doit communiquer un message urgent à un proche en Union Européenne, ou DROM, ou en Polynésie : Nous transmettons le message si celui ci est dans l'impossibilité de le faire.

Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés et n'engagent qu'eux,

MUTUAIDE ASSISTANCE ne jouant que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER

En cas de vol de vos papiers d'identité, de vos cartes de crédit et/ou de vos titres de transport :

- nous pouvons conseiller le Bénéficiaire sur les démarches à effectuer,
- nous prenons en charge les frais d'envoi de nouveaux papiers,
- si le Bénéficiaire ne dispose plus d'aucun moyen de paiement, nous vous accordons une avance de fonds à concurrence de 2 000 € TTC, contre paiement au préalable par un tiers d'une source équivalente à MUTUAIDE ASSISTANCE.

FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Des recherches en mer et en montagne sont engagées pour retrouver un Bénéficiaire égaré.

Nous prenons en charge les frais de recherche pouvant incomber au Bénéficiaire en cas d'intervention des services publics ou privés ou de sauveteurs professionnels dûment agréés, en mer ou en montagne à concurrence de **5 000 € TTC**, lorsque ces frais ne sont pas couverts par un contrat d'assurance.

Ces frais sont pris en charge dans la mesure où l'assistance est informée dans les 24 heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure.

SECOURS SUR PISTE

Un Bénéficiaire est victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident.

Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.

Cette prise en charge s'effectue à concurrence de **5 000 € TTC**.

Ces frais sont pris en charge dans la mesure où MUTUAIDE ASSISTANCE est informée avant la fin du séjour dans la station de ski, et/ou dans les 48 heures suivant l'intervention des secours.

ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Nous prenons toutes mesures pour la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement médical en cours prescrit par un médecin, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, suite à un événement imprévisible, il serait impossible au Bénéficiaire de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à votre charge.

PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES EN CAS D'EPIDEMIE OU DE PANDEMIE :

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

Lors d'un déplacement 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 (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

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.

AIDE MENAGERE (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

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 (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

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 (uniquement en cas d'épidémie ou de pandémie)

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.

ARTICLE 3 – LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- 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 suites éventuelles d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement par MUTUAIDE ASSISTANCE,
- 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 rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- Les hospitalisations prévues.
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile du Bénéficiaire,
- 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,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'ivresse,
- Toute mutilation volontaire du Bénéficiaire,
- 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

ARTICLE 4 – LES EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE

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, à posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les événements survenus après le 90^{ème} jour du déplacement,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les frais de douane,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les dommages provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Les conséquences ou dommages résultant d'une infraction à la législation française ou étrangère,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances.
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,

- Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, 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 guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation, sabotages, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, irradiation ou effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, dégagements de chaleur, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

ARTICLE 5 – REGLES DE FONCTIONNEMENT

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

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

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander 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.

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 Assuré, 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 de l'Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

ARTICLE 6 – 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 son accord.

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

ARTICLE 7 - 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.

ARTICLE 8 - DÉCLARATION DES AUTRES ASSURANCES

Si le Souscripteur souscrit, au cours de 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.

ARTICLE 10 - 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.

ARTICLE 11 - FAUSSES DECLARATIONS

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

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse 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.

ARTICLE 12 – 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 de la convention 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 13 - 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.

ARTICLE 14 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en oeuvre des garanties d'assistance de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.45 16 65 59 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr

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

ARTICLE 15 – COLLECTE DES DONNÉES

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

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en 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 le Bénéficiaire sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

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

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés. Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

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

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en 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.
- Le Bénéficiaire dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

- par mail : à l'adresse **DRPO@MUTUAIDE.fr**

ou

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

Après en avoir fait la demande auprès de MUTUAIDE et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés) à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

ARTICLE 16 – PRESCRIPTION

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

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 Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire 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 au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par le Bénéficiaire à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

ARTICLE 17 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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