

NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT FFVL N°3494

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE
8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01.55.98.57.82
 - par téléphone de l'étranger : 33.1.55.98.57.82 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
 - par télécopie : 01. 45.16.63.94
 - par e-mail : medical@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

TABLEAU DES GARANTIES	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	
- Rapatriement médical (A)	Frais réels (A)
- Visite d'un proche (B)	Titre de transport Frais d'hôtel à concurrence de 80 € par nuit pendant 7 nuits consécutives maximum (B)
- Envoi d'un médecin sur place (C)	Frais de déplacement et de consultation(C)
- Retour anticipé (D)	Titre de transport Aller ou Aller / Retour (D)
- Transport en cas de décès :	
✓ Rapatriement du corps (E)	Frais réels (E)
✓ Frais funéraire nécessaire au transport (F)	2300 €(F)
✓ Accompagnement du défunt / Présence d'un proche en cas de décès (G)	Titre de transport Aller/Retour et Frais d'hôtel à concurrence de 80 € par nuit pendant 7 nuits consécutives maximum (G)
- Retour des Bénéficiaire/Assuré rapatrié (H)	Titre de transport retour (H)
- Accompagnement lors du rapatriement médical (J)	Titre de transport (J)
- Avance de frais médicaux (K)	30 000 €(K)
- Assistance psychologique par téléphone (L)	3 entretiens téléphoniques de 30 minutes (L)
- Assistance voyage (M)	Avance de 2000 € (M)
- Paiement des frais de recherches ou de secours (N)	10 000 € par Bénéficiaire/Assuré et par événement (N)
- Assistance juridique à l'étranger	
✓ Paiement des honoraires d'avocat (O)	2000 € maximum (O)
✓ Avance de la caution pénale (P)	10000 € (P)

COMMENT Contacter Notre
SERVICE ASSISTANCE
8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY
SUR MARNE CEDEX
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01.55.98.57.82
- par téléphone de l'étranger : 33.1.55.98.57.82
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau
international
- par télécopie : 01.45.16.63.94
- par e-mail :
medical@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.

ARTICLE I – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des
Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex –
S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé–
Entreprise régie par le Code des Assurances RCS
383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086
000 19.

Bénéficiaire/Assuré

Toute personne physique pratiquant le vol libre tel

que défini ci-dessous, ayant souscrit le Contrat
proposé par La FFVL (y compris les sportifs de
haut niveau et/ou les membres du collectif France)
ainsi que tout passager d'une personne pratiquant
le vol libre, pour le compte duquel il aura souscrit
le Contrat.

Souscripteur

La Fédération Française du vol libre pour le
compte de ses adhérents, dénommée également
FFVL.

Le Courtier

Air Courtage Assurances
Hôtel d'entreprises « Pierre Blanche » - Allée des
Lilas
Parc Plaine de l'Ain
01155 St Vulbas cedex

Activités aéronautiques ou « volants »

Seront considérées comme activités aéronautiques
ou « volants » les activités suivantes pratiquées à
titre privé ou professionnel : le parapente, le
deltaplane, le speed-riding. Par extension, est
couverte la pratique de l'ULM si cette dernière est
une activité secondaire.

Activités terrestres ou « non-volants »

A contrario, seront considérées comme activités
terrestres ou « non-volants » les activités suivantes
pratiquées à titre privé ou professionnel : le cerf-
volant, le kite (quel que soit le support de glisse :
eau, terre et neige), le cata-kite, le boomerang. Par
extension est couverte la pratique du Stand up
Paddle si cette dernière est une activité secondaire.

Activités garanties

De manière générale sont couvertes toutes les
activités pratiquées à titre privé, associatif ou
professionnel, et notamment :

- ✓ Les vols d'instructions, d'entraînement, de
perfectionnement, de promotion.
- ✓ Les activités autorisées par l'article L.212-I
du code du sport.
- ✓ La pratique de loisir et/ou de compétition,
l'enseignement ou l'encadrement de ces
activités avec la mise en œuvre des moyens
nécessaires (dont treuil, simulateur,
remorque, etc...).
- ✓ Les activités connexes ou annexes et
notamment récréatives, sportives, éducatives,
entraînements au sol ou en vol ainsi que

l'animation, l'encadrement ou l'enseignement
de ces activités.

- ✓ Tous les accidents survenus à l'occasion de
la pratique assurée que ce soit au sol ou en
évolution, y compris activités associatives,
sportives, éducatives et récréatives, mêmes
non organisées, dès lors qu'elles se déroulent
dans les locaux ou sur tous les lieux de
pratique de l'activité.
- ✓ Tous les accidents survenus à l'occasion des
trajets les plus directs pour le retour entre le
lieu d'atterrissage et la base de décollage.
- ✓ Tous les accidents survenant lors des
déplacements collectifs organisés par toute
structure affiliée ou agréée ou pour son
compte.
- ✓ Tous les accidents survenant aux membres
en mission, dont notamment les médecins.
- ✓ Tous les accidents au cours des
déplacements individuels, quel que soit le
mode de déplacement utilisé, vers
l'environnement spécifique ou aéronautique
de la garantie.
- ✓ Tous les accidents survenant à l'occasion de
manifestations aériennes ou autres
démonstrations (en tant que participant et
non en tant que spectateur).
- ✓ Tentative de record.
- ✓ Les activités annexes telles que ski et
montagne, pratiquées en complément du vol
libre pour permettre aux pratiquants
d'accéder aux sites de pratique.

Déplacements garantis

La durée de chaque déplacement à l'étranger, à titre
privé ou professionnel, ne peut excéder 90 jours
consécutifs.

Territorialité

Les garanties s'exercent dans le monde entier à
l'exception des pays de la liste ci-dessous :
Afghanistan, Bolivie, Corée du Nord, Honduras,
Irak, Libye, Somalie, Soudan, Syrie.
Aucune franchise kilométrique n'est appliquée.

France

France Métropolitaine.
Les Principautés de Monaco et d'Andorre sont
conventionnellement intégrées dans cette
définition.

France Métropolitaine

Territoire européen de la France (y compris les îles
proches de l'océan Atlantique, de la Manche et de
la mer Méditerranée) à l'exclusion des DROM-
COM et PTOM.

DROM-COM et PTOM

Désigne les départements français (Guadeloupe,
Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte), les
collectivités d'outre-mer (St Pierre et Miquelon,
Wallis et Futuna et la Polynésie Française) ainsi
que la Nouvelle Calédonie.

Etranger :

Tous pays en dehors du pays du Domicile du
Bénéficiaire.

Pour la garantie assurance des frais médicaux, seuls
les Territoires d'Outre-Mer ainsi que les
Collectivités Territoriales sont assimilés par
convention à l'Etranger pour les résidents en
France.

Domicile

Lieu de résidence principal et habituel du
Bénéficiaire/Assuré figurant comme domicile sur
la déclaration d'impôts sur le revenu.

Il est situé en France, Principauté de Monaco ou
dans les DROM POM COM, Albanie,
Allemagne, Principauté d'Andorre, Autriche,
Baléares, Belgique, Bénin, Biélorussie, Bosnie
Herzégovine, Bulgarie, Centrafrique, Congo,
Croatie, Danemark (sauf Groenland), Espagne
continentale, Estonie, Finlande, Gabon, Gibraltar,
Grèce et Îles, Hongrie, Île Maurice, Irlande, Italie
et Îles, Kenya, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie,
Luxembourg, Mali, Maroc, Mauritanie, Moldavie,
Niger, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal
continental, République Dominicaine, République
de Macédoine, République Tchèque, Roumanie,
Royaume-Uni, Russie (jusqu'au Mont Oural),
San-Marin, Sénégal, Slovaquie, Slovénie, Suède,
Suisse, Togo, Tunisie, Ukraine, Yougoslavie
(Monténégro et Serbie).

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé du
Bénéficiaire/Assuré constatée par une autorité
médicale compétente.

Maladie chronique

Toute affection dont l'évolution est en cours,

nécessitant un suivi et/ou traitement réguliers.

Accident

Altération brutale de la santé du Bénéficiaire/Assuré ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible et violent et indépendant de la volonté de la victime.

Atteinte corporelle grave

Maladie ou Accident corporel à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état du Bénéficiaire/Assuré si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une Atteinte corporelle grave et dont la survenance n'était pas connue du Bénéficiaire/Assuré dans les 5 jours avant son déclenchement.

Autorité Médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve le Bénéficiaire/Assuré

Equipe médicale

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur de Mutuaide Assistance.

Membres de la famille

Ascendants et descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait ou toute personne liée au Bénéficiaire/Assuré par un PACS, frères, sœurs, beaux-parents du Bénéficiaire domiciliés dans le même pays que le Bénéficiaire.

Proche

Toute personne physique désignée par le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit et domiciliée dans le même pays que le Bénéficiaire.

Faits générateurs

Les garanties d'assistance s'appliquent en cas d'atteinte corporelle grave, ou de décès.

Franchise

Part des dommages à la charge du Bénéficiaire / Assuré.

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 œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos

engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

Exécution des prestations

Les prestations garanties 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/Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

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.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

RAPATRIEMENT MEDICAL :

En cas d'Atteinte corporelle grave et si votre état de santé nécessite un rapatriement, nous vous assistons de la façon suivante.

- Organisation et prise en charge de votre retour ou de votre transport vers un établissement hospitalier.

Nous organisons et prenons en charge le retour à votre domicile ou le transport vers l'établissement hospitalier le plus proche de celui-ci et/ ou le plus apte à prodiguer les soins exigés par votre état de santé et/ou le centre hospitalier dans un pays limitrophe.

Dans ce cas, si vous le souhaitez, nous pouvons organiser ensuite, dès que votre état de santé le permet, le retour à votre domicile.

Important :

Les décisions sont prises en considération de votre seul intérêt médical.

Nos médecins se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec votre médecin traitant habituel, afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à votre état de santé.

Votre rapatriement est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Si vous refusez de suivre les décisions prises par notre service médical, vous nous déchargerez de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et perdrez tout droit à prestation ou indemnisation de notre part.

VISITE D'UN PROCHE

Si votre état ne permet pas ou ne nécessite pas votre rapatriement et si l'Hospitalisation locale est supérieure à 5 jours consécutifs (Hospitalisation sans franchise s'il s'agit d'un enfant mineur ou si le pronostic vital du membre de la famille est engagé), Nous mettons à la disposition d'un membre de la famille ou d'un Proche (du père et de la mère s'il s'agit d'un enfant mineur) un titre de transport aller-retour (2 titres de transport s'il s'agit d'un enfant mineur) en avion classe économique ou en train 1^{er} classe pour se rendre sur place.

Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de votre famille du Bénéficiaire/Assuré en âge de majorité juridique.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit déjeuner uniquement) à concurrence de 80 Euros par nuit et pour une durée de 7 nuits consécutives maximum.

Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

ENVOI D'UN MEDECIN AUPRES DU BENEFICIAIRE A L'ETRANGER

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre pour votre rapatriement et de les organiser. Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

RETOUR ANTICIPE

Nous mettons à la disposition du Bénéficiaire/Assuré en déplacement un titre de transport aller simple dans le cas d'une hospitalisation supérieure à 7 jours ou du décès d'un membre de sa famille.

Nous organisons l'une des prestations suivantes en avion classe économique ou en train 1^{er} classe:

- ✓ soit son voyage retour et celui des membres Bénéficiaires/Assurés de sa famille voyageant avec lui.
- ✓ soit son voyage retour et celui d'un membre Bénéficiaire/Assuré voyageant avec lui.
- ✓ soit le voyage Aller/Retour d'un Bénéficiaire/Assuré.

A compter de la date de prise d'effet des garanties, un délai de carence de 6 mois est appliqué en cas de maladie.

Le voyage retour doit obligatoirement se faire dans les 8 jours suivant la date d'hospitalisation ou de décès.

Cette garantie est acquise lorsque la date d'hospitalisation ou du décès est postérieure à la date de départ du Bénéficiaire/Assuré.

Nous nous réservons le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti (bulletin d'hospitalisation, certificat de décès). A la suite d'un retour anticipé organisé par ses services, nous mettons à sa disposition et prend en charge un titre de transport aller simple (en avion classe économique ou en train 1^{er} classe) vers son lieu de séjour initial afin de lui permettre de récupérer son véhicule resté seul si personne sur place n'a pu ou n'a été habilitée à ramener ce véhicule.

RAPATRIEMENT DE CORPS

En cas de décès d'une personne Assurée, Nous organisons et prenons en charge :

- Le transport du corps ou de ses cendres du lieu de son décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son domicile,
- Les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport
- Les frais de cercueil liés au transport ainsi organisé sont pris en charge, dans la limite de 2300 Euros,

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est de notre ressort exclusif.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du Bénéficiaire/Assuré.

ACCOMPAGNEMENT DU DEFUNT

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un Proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps du Bénéficiaire/Assuré décédé et les formalités de rapatriement ou d'incinération, Nous mettons à disposition un titre de transport aller-retour en avion classe économique train 1^{ère} classe. Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si le Bénéficiaire/Assuré était seul sur place au moment de son décès.

Nous organisons son hébergement sur place et prenons en charge ses frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner uniquement) pour une durée de 3 nuits consécutives maximum à concurrence de 80 € par nuit.

Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à quelconque dédommagement.

RETOUR DES BENEFICIAIRES/ASSURES

En cas de rapatriement médical ou de rapatriement en cas de décès du Bénéficiaire/Assuré, nous organisons le retour au domicile des Bénéficiaires qui voyagent avec lui.

Nous prenons en charge les titres de transport Aller Simple en avion classe économique ou en train 1^{ère} classe à condition que les moyens initialement prévus pour leur voyage retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT MEDICAL

En cas de rapatriement médical, et après avis de l'Equipe Médicale, nous organisons et prenons en charge le transport d'une personne bénéficiaire qui se trouverait sur place au moment de l'incident afin d'accompagner le Bénéficiaire lors de son rapatriement.

AVANCE DE FRAIS MEDICAUX

En cas d'hospitalisation du Bénéficiaire/Assuré à l'étranger suite à une atteinte corporelle grave et s'il n'est pas affilié à aucun régime de sécurité sociale ou organisme de prévoyance ou d'assurance, nous procédons à l'avance des frais médicaux et chirurgicaux prescrits par toute autorité médicale à

concurrence de 30 000 €. Nous nous réservons le droit de demander au Bénéficiaire ou à ses ayants droit un chèque de caution ou une reconnaissance de dette égale au montant de l'avance.

Le remboursement des sommes avancées est effectué par virement, à défaut le Bénéficiaire s'engage à en effectuer le remboursement dans un délai de 30 jours calculé à partir de la date d'expédition de la demande de remboursement émise par nous.

Des poursuites seront engagées si le remboursement des frais médicaux n'est pas effectué dans le délai prévu.

ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de demande d'assistance psychologique suite à un traumatisme survenu en France ou à l'étranger provoqué par un crash aérien ou un accident, nous mettons le Bénéficiaire/Assuré en relation avec un psychologue.

Nous organisons et prenons en charge 3 consultations.

Au-delà de ces trois consultations, le coût d'une éventuelle prolongation de l'assistance psychologique reste à la charge du Bénéficiaire. La demande d'assistance psychologique doit être formulée dans un délai de 3 mois à compter de la date de survenance du traumatisme.

Les consultations prises en charge, sont accordées dans un délai de 6 mois à compter de la date de survenance du traumatisme.

ASSISTANCE VOYAGE

En déplacement à l'étranger, en cas de perte ou de vol des effets personnels du Bénéficiaire (documents d'identité, moyen de paiement, bagages) ou des titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, nous mettons en œuvre pour aider le Bénéficiaire/Assuré dans ses démarches.

Nous ne sommes pas habilités à procéder aux oppositions concernant les moyens de paiement pour le compte de tiers.

Dans le cas où des documents de remplacement seraient mis à disposition dans le pays de domicile, nous nous chargeons de les acheminer par les moyens les plus rapides.

Nous pouvons procéder à une avance à concurrence de 2 000 € par événement afin de permettre au Bénéficiaire/Assuré d'effectuer ses achats de première nécessité.

En cas de perte ou de vol d'un titre de transport, nous pouvons faire parvenir au Bénéficiaire/Assuré un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.

Ces avances peuvent être effectuées en contrepartie d'une garantie déposée soit par le Bénéficiaire, soit par un tiers.

Le remboursement de toute avance doit être effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date de mise à dispositions des fonds.

FRAIS DE RECHERCHES ET DE SECOURS (mer, désert, montagne y compris hors-piste)

Nous prenons en charge ou indemnisons les frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, de sociétés ou d'équipes agréées dotées de tous moyens, y compris l'usage d'un hélicoptère dans la limite de 10 000 €.

Le Bénéficiaire a l'obligation d'adresser les informations et les pièces suivantes :

- le numéro de dossier ouvert,
- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance du sinistre ayant nécessité le règlement de frais de recherche sur place,
- les factures originales de toutes les dépenses engagées pour la recherche,
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné et les copies des factures de dépenses,
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge.

FRAIS MEDICAUX ET CHIRURGICAUX A L'ETRANGER

Remboursement des frais médicaux à l'Etranger

a) Objet de la garantie

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux et/ ou d'hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Etranger pendant la durée de validité des garanties, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de

vos mutuelles et / ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont Vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et/ou d'hospitalisation engagés, Nous vous remboursons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

Frais ouvrant droit à prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à sa pathologie.

b) Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **La garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et/ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective Vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation.**

- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Etranger.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une Autorité médicale et engagés à l'Etranger pendant la période de validité des garanties.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au Bénéficiaire /Assuré 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 missionné par nos soins 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.

Notre prise en charge par Bénéficiaire/Assuré et par voyage se fait à concurrence de 30 000 euros.

Dans tous les cas une franchise de 30 euros par Bénéficiaire/Assuré est appliquée à chaque dossier.

c) Conditions d'application

Vous devez Nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- La nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'Atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- Une copie des ordonnances délivrées;
- Une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- Les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;
- En cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- D'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à votre charge ;
- En outre, Vous devez nous joindre sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical de MUTUAIDE Assistance, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie, pour tout autre certificat que nos services pourraient Vous demander.

d) Conseil aux voyageurs

Si vous dépendez du régime de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Nous Vous conseillons de Vous munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie disponible à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, pour pouvoir bénéficier des prestations de la CPAM lors d'un voyage dans un pays de l'Union Européenne.

e) EXCLUSIONS spécifiques aux frais médicaux et chirurgicaux

Les exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.

En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :

- engagés dans le pays de Domicile du Bénéficiaire/Assuré ;
- de vaccination ;
- de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;
- de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;
- de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

A l'étranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur commise par le Bénéficiaire/Assuré et pour tout acte non qualifié de crime, nous intervenons, suite à votre demande écrite, si une action est engagée contre vous.

Avance de caution pénale

A l'étranger, nous procédons à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter votre incarcération.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place à concurrence de **10 000 EUR maximum par événement.**

Vous êtes tenu de nous rembourser cette avance :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquiescement
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation
- dans tous les cas dans un délai de 90 jours à compter de la date de versement

Frais d'avocat

Nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de **2000 Euros maximum par événement.**

ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement
- de dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire/Assuré;
- d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales
- de la pratique, à titre professionnel, de tout sport, à l'exception des sports aériens et non aériens désignés au § activités garanties, et de tout sport à titre amateur de défense, de combat
- de 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,
- d'effets nucléaires radioactifs
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire/Assuré peut détenir
- de la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à la guerre civile ou étrangère, à des émeutes, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires.
- d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans

Exclusions aux garanties d'assistance médicales

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de MUTUAIDE Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- toutes interventions et / ou remboursements relatifs à des bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif,
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son déplacement,

- les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et / ou nécessitant des soins ultérieurs programmés,
- les maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées et ayant fait l'objet d'une consultation médicale ou d'une hospitalisation dans les 6 mois avant la date de demande d'assistance,
- les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitements, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement,
- les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né,
- les interruptions volontaires de grossesse
- la chirurgie esthétique,
- les tentatives de suicide et leurs conséquences,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement,
- les conséquences du défaut, de l'impossibilité ou des suites de vaccination ou de traitement nécessité ou imposé par un déplacement ou un voyage,
- les transports répétitifs nécessités par l'état de santé du Bénéficiaire.

Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le Bénéficiaire/Assuré
- les frais non justifiés par des documents originaux
- les frais engagés par le Bénéficiaire/Assuré pour la délivrance de tout document officiel,
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.
- les accidents impliquant un véhicule terrestre à moteur

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'évènements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou

mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

ARTICLE 6 – REGLES DE FONCTIONNEMENT

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

Seules les garanties organisées par ou en accord avec nos services sont prises en charge. Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes. Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Bénéficiaire/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 du Bénéficiaire/Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

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

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

Le Bénéficiaire/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.

ARTICLE 7 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au Bénéficiaire/Assuré des prestations d'assistance, ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement, concernant les garanties d'assistance, doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
8-14, Avenue des Frères Lumière
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

ARTICLE 8 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :

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 01.55.98.57.82 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr.

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

MUTUAIDESERVICE QUALITE CLIENTS
8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE
94368 BRY-SUR-MARNE 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.

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au 5/7 rue du Centre 93199 Noisy-le-Grand, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

ARTICLE 9 – INFORMATIQUE ET LIBERTES :

Toutes les informations recueillies par MUTUAIDE ASSISTANCE, 8-14 avenue des Frères Lumières 94368 BRY SUR MARNE cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, MUTUAIDE ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services de MUTUAIDE ASSISTANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises

pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires de MUTUAIDE ASSISTANCE.

MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Qualité, 8-14 avenue des Frères Lumières 94368 BRY SUR MARNE cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant, est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, MUTUAIDE ASSISTANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires/Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec MUTUAIDE ASSISTANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces enregistrements seront conservés pendant une durée de 2 mois. Les Bénéficiaires/Assurés pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

ARTICLE 10 – SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire/Assuré, 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/Assuré contre cette compagnie ou cette institution.

ARTICLE 11 – PRESCRIPTION

Toute action découlant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

La gestion des prestations est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances. S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé- RCS 383 974 086 Créteil



