NOTICE D'INFORMATION

DG Globe trotter 0620

Votre adhésion est constituée de la présente Notice d'Information et de votre Bulletin d'Adhésion.

Contrat collectif d'assistance à adhésion facultative
ASSUR-TRAVEL GLOBE TROTTER N° 09/3732

Disponible sur www.do4you.fr

Garantie Santé 1er euro, Assistance Rapatriement des Globe Trotters et Expatriés temporaires

assur-travel
Partenaire de votre mobilité

GLOBE-TROTTERS EXPATRIÉS TEMPORAIRES

+33 (0)1 45 16 77 51
24H/24 – 7 j/7

HOSPITALISATION ASSISTANCE RAPATRIEMENT

N° de contrat : 09/3732

Pour tous vos frais médicaux, adressez nous vos demandes de remboursement à l'adresse suivante : medical@gapigestion.com

assur-travel
Partenaire de votre mobilité

Version : 17/06/2020

SOMMAIRE

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?	3
DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION	4
TABLEAU DES GARANTIES	5
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES	7
LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES	10
LES EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE	10
REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES HOSPITALISATION ET ASSISTANCE	11
REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES FRAIS MÉDICAUX	11
CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES GARANTIES HOSPITALISATION ET ASSISTANCE	12
CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES GARANTIES FRAIS MEDICAUX	12
CADRE JURIDIQUE	12
ANNEXE : LA TÉLÉCONSULTATION	14
ANNEXE : FORMULAIRE DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT	15

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

COMMENT CONTACTER NOS SERVICES :

En cas d'Hospitalisation, ou de demande d'assistance

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

MUTUAIDE ASSISTANCE
126, rue de la Piazza 93196 Noisy le Grand Cedex
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : **01.45.16.77.51**
- par téléphone de l'étranger : **33 1.45.16.77.51** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : **01.45.16.63.92**
- par e-mail : medical@mutuaide.fr

Mutuaide

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 GLOBE TROTTER, N°09/3732 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.

VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN ACCÈS À LA TÉLÉCONSULTATION AVEC MÉDECINDIRECT.

Une question de santé ? Consultez un médecin français généraliste ou spécialiste par écrit, par téléphone ou par vidéo 24/24 et 7/7.

médecindirect
à vos côtés, où que vous soyez

24/7 — Par écrit — Par téléphone — Par vidéo

Comment en bénéficier : cf annexe « La Téléconsultation »

Pour le remboursement de tous vos frais médicaux (hors frais d'hospitalisation)

Les demandes de remboursement des frais médicaux (hors hospitalisation) sont à adresser à l'adresse suivante :

- **ASSUR TRAVEL-GAPI Centre de gestion**
  ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier
  59650 Villeneuve d'Asc

- par téléphone de France : **03.20.33.96.76**
- par téléphone de l'étranger : **33.3.20.33.96.76** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par e-mail : medical@gapigestion.com

assur-travel

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleurs délais, nous vous remercions de nous communiquer les informations suivantes :

- N° d'adhésion ASSUR TRAVEL et numéro de contrat **n° 09/3732**,
- Copie de votre bulletin d'adhésion GLOBE TROTTER,
- RIB (pour la 1ere demande de remboursement uniquement),
- Factures originales ou numérisées des soins réglés,
- Prescriptions médicales originales ou numérisées.

Pour les frais médicaux inférieurs à 500 €, vous pouvez scanner les factures ou les prendre en photo avec votre smartphone et les envoyer par e-mail via votre application « GAPI Adhérents »
(conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés en cas de contrôle par la compagnie Mutuaide)

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

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

Assurés :
Personnes physiques âgées de moins de 70 ans à la souscription du contrat, désigné ci-après sous le terme « vous ».

Accident (de la personne) :
Evènement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et imprévisible et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

COM :
Wallis et Futuna, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélémy, Nouvelle-Calédonie.

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

Délai de carence :
Période pendant laquelle les prestation ne sont pas acquises. Une période de carence de 15 jours est appliquée à compter de la date de souscription du contrat, si l'assuré se trouve dans son pays de destination le jour de la souscription du contrat et hors renouvellement de contrat.

Déplacements garantis :
Tout déplacement à l'étranger d'une durée maximum de 366 jours.

Domicile :
Votre lieu de résidence principal et habituel dans l' Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM.

DROM :
Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, La Réunion, Mayotte.

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

Espace Economique Européen :
Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce ; Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Evénements garantis :
Maladie, blessure ou décès lors d'un déplacement garanti.

Exécution des prestations d'assistance :
Les prestations d'assistance 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.

France :
France métropolitaine et Principauté de Monaco.

Franchise :
Somme fixée forfaitairement et restant à votre charge, en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut également être exprimée en durée ou en pourcentage.

Etranger :
La notion « étranger » signifie tous les pays autres que votre pays de domicile et non exclus.

Maladie :
Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Maladie grave :
Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

Maladie Préexistante :
Affection médicale qui s'est manifestée avant la prise d'effet du contrat. Est considérée comme maladie préexistante toute affection de ce type dont Vous avez eu connaissance, ou dont Vous auriez raisonnablement pu avoir connaissance au moment de la prise d'effet du contrat.

Membres de la famille :
Votre concubin notoire, conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos enfants légitimes ou adoptés, votre père, votre mère, vos frères et sœurs y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs et vos grands-parents.

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.

Pandémie :
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 destination :
Les pays dans lesquels vous effectuez votre séjour. Ils sont obligatoirement différents du pays de domicile.

Pays d'origine :
Pays dans lequel votre domicile est situé.

Plafond / Prise en charge :
Le montant cumulé des remboursements effectués par l'Assureur calculé par année courante d'assurance et par Assuré (plafond maximum pour 12 mois de garanties en un ou plusieurs contrats), sous déduction éventuelle de toute indemnité ou prestation de même nature versée par tout organisme public ou privé de votre pays d'origine ou de votre pays de résidence/destination. Les plafonds d'intervention sont définis par poste dans le Tableau de Garanties et dans les Conditions Générales ci-après.

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.

Séjour garanti :
Séjour effectué par l'assuré, hors du pays d'origine, pour une durée maximum de 12 mois.

Souscripteur :
Assur-Travel, personne morale ayant souscrit le contrat collectif auprès de l'assureur.

Territorialité :
Les garanties s'appliquent dans le monde entier, sauf dans votre pays de domicile (sauf dérogation prévue à l'article 2 « Frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile »).
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 (quelqu'en soit le motif, notamment de sécurité, météorologique…).

Titre de transport :
Lorsqu'un titre de transport est organisé et pris en charge en application des clauses de ce contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que vous détenez, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

LES GARANTIES SANTÉ ET ASSISTANCE 1/2

INCLUS GARANTIE ÉPIDÉMIE

	PLAFOND	
	PREMIUM	SUMMUM
Frais Médicaux à l'étranger au 1er euro (Y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)		
USA, Canada, Argentine, Australie, Nouvelle Zélande, République Populaire de Chine, Corée du Sud, Japon, Hong Kong, Singapour, Taiwan.	100% des frais réels avec un maxi de 200.000 € /Assuré	100% des frais réels avec un maxi de 500.000 € /Assuré
Autres destinations	200.000 € par Assuré	200.000 € par Assuré
Franchise	30 € par pathologie et par Assuré	30 € par pathologie et par Assuré
Hospitalisation		
Avance des frais d'hospitalisation (hospitalisation de plus de 24h)	100% des frais réels	
Transport en ambulance	100% des frais réels	
Frais de séjour (y compris forfait journalier en France)	100% des frais réels	
Honoraires médicaux et chirurgicaux	100% des frais réels	
Examens, analyses, médicaments	100% des frais réels	
Actes médicaux	100% des frais réels	
Médecine ambulatoire courante		
Consultations médecins généralistes ou spécialistes	100% des frais réels	
Analyses, examens de laboratoire	100% des frais réels	
Radiologie	100% des frais réels	
Pharmacie	100% des frais réels	
Actes d'infirmiers et de kinésithérapeutes	100% des frais réels	
Téléconsultation médecindirect à vos côtés, où que vous soyez	100% des frais réels (cf annexe)	
Dentaire		
Soins dentaires d'urgence	153 € par Assuré	
Frais Médicaux dans votre pays d'origine		
Prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation	20.000 € par Assuré (2)	
Franchise	30 € par pathologie et par Assuré	
Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure (Y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)		
Contact médical	Frais réels	
Transport - rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)	Frais réels	
Visite d'un proche	(1) + frais d'hôtel 80 € par nuit pendant 10 nuits	
Poursuite du séjour garanti	(1)	
Retour anticipé : en cas de maladie grave d'un proche parent	Billet aller et retour (1)	

(1) Transport par avion classe économique ou train 1ère classe.
(2) Suite à un rapatriement médical.

LES GARANTIES SANTÉ ET ASSISTANCE 2/2

INCLUS GARANTIE ÉPIDÉMIE

	PLAFOND	
	PREMIUM	SUMMUM
Assistance complémentaire aux personnes en cas d'épidémie ou de pandémie		
Retour impossible	(1) Billet retour :1 000 € maximum par personne	
Frais hôteliers suite à retour impossible	Frais d'hôtel 80 € par nuit pendant 14 nuits par personne	
Frais hôteliers suite à mise en quarantaine	Frais d'hôtel 80 € par nuit pendant 14 nuits par personne	
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	Jusqu'à 80 €	
Soutien psychologique suite mise en quarantaine ou rapatriement	6 entretiens par événement	
Valise de secours	100 € maximum par personne et 350 € maximum par famille	
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines	
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison par semaine	
Assistance aux personnes en cas de décès		
Rapatriement du corps	Frais réels	
Frais de cercueil nécessaire au transport	Frais réels	
Retour anticipé : en cas de décès d'un proche parent	Billet aller et retour (1)	
Assistance Voyage		
Avance de caution pénale	15.245 €	
Prise en charge des honoraires d'avocat	3.049 €	
Informations pratiques « voyage »	Frais réels	
Frais de recherche et de secours	5 000 € par événement	

(1) Transport par avion classe économique ou train 1ère classe.
(2) Suite à un rapatriement médical.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Vous êtes malade, blessé ou vous décédez lors d'un déplacement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

si application d'un délai de carence (cf ART 1 DEFINITIONS/ Délai de carence), les prestations seront acquises après une période de 15 jours.

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) :

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, lors d'un déplacement garanti.
Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement médical :

- Soit vers un service hospitalier mieux équipé ou spécialisé dans votre pays de destination ou dans un pays voisin,
- Soit vers un service hospitalier proche de chez vous dans votre pays d'origine.

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.

VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur le lieu de l'évènement et votre rapatriement ne peut être envisagé avant 5 jours. Nous organisons et prenons en charge :

- Le transport aller/retour d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine pour se rendre à votre chevet, et ce, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.
- Les frais d'hébergement de cette personne, à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 10 nuits maximum.

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

POURSUITE DU SEJOUR GARANTI

Nous avons organisé votre rapatriement médical et votre état de santé vous permet à nouveau de voyager seul(e) dans des conditions normales de transport, en plein accord avec votre médecin traitant et notre équipe médicale.

Nous pouvons organiser et prendre en charge votre retour dans votre pays de destination, 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.

Le retour devra être effectué dans les 2 mois qui suivent la date du rapatriement médical.

FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION (y compris en cas d'épidemie ou de pandémie) - (uniquement à l'étranger)

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 grave survenue et constatée à l'étranger lors d'un déplacement garanti dans le cadre de la vie privée ou professionnelle.

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise absolue de **30 €** par pathologie et par Assuré, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Dans l'hypothèse où vous n'auriez pas d'organisme d'assurance, nous vous rembourserons dans la limite du montant indiqué ci-dessous, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux, d'hospitalisation.
Cette prestation cesse à dater du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer votre rapatriement.

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 de domicile. Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à **200.000 € TTC** maximum par personne avec une extension pour la formule SUMMUM pour les USA, Canada, Argentine, Australie, Nouvelle Zélande, République Populaire de Chine, Corée du Sud, Japon, Hong Kong, Singapour, Taiwan à concurrence de **500.000 € TTC** maximum par personne.

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de **153 € TTC** maximum par personne, sans application de franchise.

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 votre pathologie, les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger, les soins dentaires.

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.

EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (uniquement à l'étranger)

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, 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 les remboursements à Mutuaide Assistance 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 la charge de Mutuaide Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation «frais médicaux et d'hospitalisation», les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droit 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.

Pour le cas où nous ferions l'avance des fonds à hauteur des montants exprimés ci-dessus, vous vous engagez à nous reverser les remboursements obtenus des organismes sociaux et de prévoyance dans un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance.

EXTENSION DE LA PRESTATION : FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION DANS LE PAYS DE DOMICILE

Vous êtes affilié à un régime de sécurité sociale ou à un organisme social de santé dans votre pays de domicile, et ses organismes refusent la prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation engagés dans votre pays de domicile, suite au rapatriement médical organisé par Mutuaide Assistance.
Dans ce cas, nous pouvons vous rembourser ces frais à hauteur de **20.000 € TTC** par évènement, **pour une période de 30 jours maximum à compter de la date de rapatriement,** sous réserve de la communication des factures originales acquittées des frais médicaux et d'hospitalisation, et de l'attestation de refus de prise en charge des organismes sociaux.

RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

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

Nous organisons et prenons en charge, si elles ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport à son domicile de deux personnes qui voyageaient avec l'Assuré 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.

Nous organisons et prenons également en charge le transport des bagages.

RETOUR ANTICIPE

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison de maladie grave ou décès d'un membre de votre famille, dans votre pays d'origine.

Pour vous permettre de vous rendre à son chevet, ou de vous rendre aux obsèques, vous nous organisons et prenons en charge votre transport aller et retour, 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.

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

ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES SUITE ÉPIDÉMIE

Retour impossible :

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 de **80 € TTC** par nuit pendant 14 nuits par personne maximum.
Nous organisons et prenons en charge, votre rapatriement au domicile, dans la limite de de **1.000 € TTC** maximum par personne .

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 de **80 € TTC** par nuit pendant 14 nuits par personne maximum.

Prise en charge d'un forfait téléphonique local

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, à concurrence de **80 € TTC** maximum.

Soutien psychologique suite à mise en quarantaine ou rapatriement

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 de 6 entretiens par évènement. 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.

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 de **100 € TTC** maximum par personne et **350 € TTC** maximum par famille.

Aide ménagère

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 de 15 heures maximum réparties sur 4 semaines.

Livraison de courses ménagères

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 de 15 jours maximum et 1 livraison par semaine.

RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un déplacement 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 nécessaires au transport.

Tous les autres frais (cérémonie, convois locaux, inhumation etc.) restent à la charge de la famille du défunt.

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 de **15 245 € TTC**.
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 de **3 049 € TTC** 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, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

INFORMATIONS PRATIQUES

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 l'Assuré, notamment dans les domaines suivants :

Informations « voyage »

- Les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments…),
- Les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (passeport, visas…),
- Les conditions de vie locale (température, monnaie, climat, us et coutumes, nourriture…)
- Les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion…)

FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Nous prenons en charge, à hauteur de **5.000 € TTC** par évènement, quel que soit le nombre d'Assurés concernés, 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.

Les frais de recherche dans le désert sont exclus de nos garanties.

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

ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- Les frais engagés sans notre accord,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile de l'Assuré à l'exception des frais médicaux suite à un rapatriement à concurrence de 20.000 € et dans la limite de 30 jours maxi à compter de la date de rapatriement,
- Les frais de soins ou traitement ne résultant pas d'une urgence médicale.
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les conséquences d'actes dolosifs, 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 demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée,
- Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences, et dans tous les cas les états de grossesse au-delà de la 36ème semaine d'aménorrhée et leurs conséquences,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,
- Les frais engagés dans les DROM pour les personnes domiciliées en France.
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant, lorsqu'elles ne sont pas consécutives à un accident garanti,
- Les hospitalisations prévues,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation ambulatoire comprise) dans les 6 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les services médicaux ou para médicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle),
- 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 séjours en maison de repos et les frais y découlant.

ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS GENERALES

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 évènements survenus après le 366ème jour du déplacement,
- Les frais de douane, 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,
- La pratique, à titre professionnel, 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 des évènements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- 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'absence d'aléa.
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- Les frais de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les recherches de personnes dans le désert et les frais s'y rapportant,
- 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 vous,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais non justifiés par des documents originaux sauf pour le remboursement des frais médicaux de moins de 500€,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, 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,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les maladies préexistantes,
- 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(hors deltaplane, parapente, Kite-surf), alpinisme de haute montagne(supérieure à 3500M), bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie(supérieure à 100m), sports de neige comportant un classement international, national ou régional.
- 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,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- Les épidémies 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.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES HOSPITALISATION ET LES DEMANDES D'ASSISTANCE

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 votre transport, vous devez lui restituer votre 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.

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations en cas de délai et/ou d'impossibilité à obtenir des documents administratifs tels que visa d'entrée ou de sortie, passeport etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES FRAIS MÉDICAUX

Pour bénéficier du remboursement de ses frais médicaux (ceux n'ayant pas généré d'hospitalisation), l'Assuré devra fournir au service gestion ASSUR TRAVEL - GAPI, les documents suivants :

- N° d'adhésion ASSUR TRAVEL et numéro de contrat : **n° 09/3732**
- Copie de votre Bulletin d'adhésion GLOBE TROTTER
- RIB (pour la 1ere demande de remboursement uniquement)
- Factures originales ou numérisées des soins réglés
- Prescriptions médicales originales ou numérisées
- Tout autre élément que l'Assureur juge nécessaire

NOUVEAU :

Pour les frais médicaux inférieurs à 500 €, vous pouvez scanner les factures ou les prendre en photo avec votre smartphone et les envoyer par e-mail ou par SMS via votre application « GAPI Adhérents »
(conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés en cas de contrôle par la compagnie Mutuaide)

CONDITIONS DE REMBOURSEMENT EN HOSPITALISATION ET EN ASSISTANCE

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
Service Gestion des Sinistres
126, rue de la Piazza
93196 Noisy le Grand Cedex

CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DE VOS FRAIS MÉDICAUX

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

ASSUR TRAVEL/ GAPI
ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier
59650 Villeneuve d'Ascq
medical@gapigestion.com

CADRE JURIDIQUE

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.

Résiliation

Contrat d'une durée inférieure à 1 mois
Selon l'ordonnance n°2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance des services financiers et l'article L.112-2-1-II-3° du Code des assurances, aucun droit de renonciation ne s'applique aux contrats d'assurance voyages ou bagages d'une durée inférieure à 1 mois.

Contrat d'une durée supérieure à 1 mois
L'Assuré bénéficie d'un droit de renonciation dans les 14 jours calendaires à compter de la date de la date d'adhésion au Contrat, sans frais ni pénalités. Ce droit ne s'applique pas si l'Assuré déclarez un Sinistre garanti auprès de l'Assureur pendant ce délai de 14 jours.
Le courrier de renonciation dont un modèle est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé
par lettre ou tout autre support durable à l'Assureur ou au Courtier – ASSUR-TRAVEL, 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq

Au-delà du délai précité, une franchise de 20€ sera retenu en cas de rétractation.
Dans tous les cas dès lors que le contrat a pris effet la prime est acquise et aucun remboursement même au prorata n'est possible.

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 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).

Indemnité

L'indemnité qui est due est fixée de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Pour cette expertise amiable, chaque partie choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.
Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert.

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.

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 ASSUR TRAVEL en appelant le 03.20.33.96.76 ou en écrivant à contact.gestion@assur-travel.fr pour les garanties listées ci-dessous :

- Remboursement des frais médicaux et dentaires

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 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 mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.77.51 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr pour les garanties listées ci-dessous :

- Avance sur frais d'hospitalisation
- Rapatriement médical
- Visite d'un proche
- Poursuite de séjour garanti
- Retour anticipé
- Rapatriement de corps
- Avance de fonds
- Assistance défense
- Frais de recherche et de secours
- Informations pratiques

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 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

Collecte de données

L'Assuré reconnait être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la règlementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

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

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

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.
Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant 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 bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.
Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).
En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.
Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- 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 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).

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

Mutuaide

La gestion des prestations est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances. S.A. au capital de 12.558.240 € - RCS 383 974 086 Bobigny

LA TÉLÉCONSULTATION, COMMENT ÇA MARCHE ?

médecindirect
à vos côtés, où que vous soyez

Une question de santé ? Consultez un médecin français généraliste ou spécialiste par écrit, par téléphone ou par vidéo 24h/24 et 7/7.
La téléconsultation médicale MédecinDirect est 100% prise en charge par votre assureur.

Pour bénéficier de la téléconsultation médicale MédecinDirect :

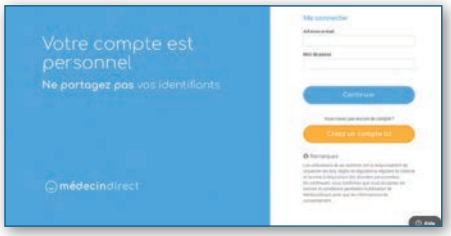
1

Rendez-vous sur le site www.medecindirect.fr ou sur l'application gratuite MédecinDirect (disponible sur iOS et Android).

2

Remplissez le formulaire d'inscription et renseignez votre numéro d'adhérent GAPI. Votre inscription sera automatiquement reconnue et gratuite.

3

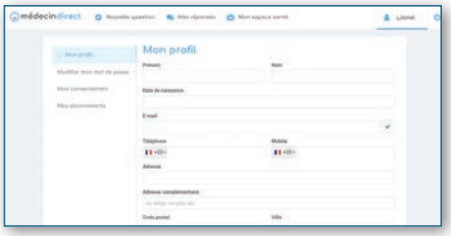


Connectez-vous avec votre adresse e-mail (votre identifiant) et le mot de passe que vous avez choisi lors de votre inscription.

4

Renseignez le code de validation, (à ne pas confondre avec votre mot de passe) qui vous sera demandé à chaque connexion, pour assurer une sécurité totale de vos données personnelles. Vous pouvez choisir de le recevoir par email ou sms.

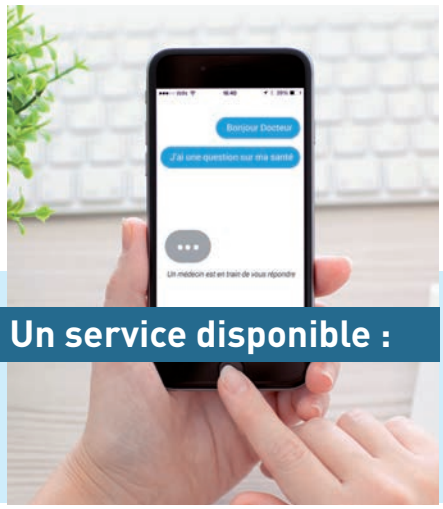
5



Une fois votre compte créé, validez votre identité. Cette étape est obligatoire si vous souhaitez pouvoir recevoir une ordonnance.

6

Cliquez sur «nouvelle consultation» pour être mis en relation avec un médecin.



Un service disponible :

24/7 | **Par écrit** | **Par téléphone** | **Par vidéo**

MédecinDirect n'est pas un service d'urgence. En cas de doute ou d'urgence, veuillez contacter votre médecin traitant ou le 112.
MédecinDirect vient en soutien à la médecine de terrain, dans le respect du parcours de soins.

Service Médical : 03.20.33.96.76
medical @gapigestion.com
Du lundi au vendredi de 9h et 12h30 et de 13h30 à 18h

FORMULAIRE DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Complétez toutes les sections de ce formulaire et joignez-y **les factures originales acquittées et feuilles de soins** ainsi que **les ordonnances/ prescriptions** et **les comptes rendus médicaux**. Il vous faudra également joindre **une attestation d'assurance** nous permettant d'identifier correctement votre contrat ainsi que **votre RIB (compte zone SEPA**). Nous attirons votre attention sur le fait que le RIB doit être à votre nom. S'il est au nom d'un tiers, il sera impératif de joindre une procuration écrite de votre part ainsi qu'une photocopie de votre pièce d'identité et de celle du tiers détenteur du compte. Prenez la précaution de faire des photocopies de tous les documents avant de les adresser à :

GAPI-GESTION – service Gapi Medical Center
Zone d'Activité ACTIBURO
99 Rue Parmentier 59 650 Villeneuve d'Ascq – France

Réf. Souscription :

Nom : Prénom :

Adresse de correspondance :

Téléphone : E-mail :

Les soins reçus sont en rapport avec :

☐ Ouverture d'un dossier auprès de l'Assisteur : Si Oui N° :

☐ Maladie / Accident : Circonstances (date, lieu, détails), Diagnostic (pathologie) et date :

☐ Date des premiers symptômes :

☐ Antécédents médicaux et chirurgicaux en lien direct ou indirect avec l'affection concernée :

DÉTAILS DES FACTURES :

	Date des soins	Montant en devise	Nature des soins	Commentaire
1				
2				
3				
4				
5				
6				

- Pour toute demande d'assistance ou prise en charge d'une hospitalisation, contactez Mutuaide Assistance (24h/24 et 7j/7) au numéro figurant sur votre attestation d'assurance
- Pour toute demande de remboursement de frais concernant des soins ambulatoires, contactez GAPIGESTION au 33.3.20.33.96.76 et par mail à medical@gapigestion.com

Date :

Signature précédée de la mention : « J'atteste sur l'honneur l'exactitude des informations transmises »

Signature du médecin