ASSURANCES ET MANAGEMENT DES RISQUES - SANTÉ / MÉDICO-SOCIAL

Assistance

Annexes des conditions générales

relyens.eu

relyens

GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

Sommaire

Présentation ..... p. 3

Convention d'Assistance ..... p. 3

Définitions ..... p. 3

Préambule Mise en œuvre des garanties ..... p. 5

Partie I. Assistance Santé ..... p. 6

1.1 Dispositions spécifiques ..... p. 6

1.2 Information - Prévention ..... p. 6

1.3 En cas de maladie ou accident au domicile ..... p. 7

1.3.1 Admission à l'hopital ..... p. 7

1.3.2 Pendant l'hospitalisation imprévue ou pendant l'immobilisation imprévue au domicile ..... p. 8

1.4 Prestations spéciales pour enfant hospitalisé ou immobilisé au domicile ..... p. 10

1.5 En cas de traumatisme psychologique ..... p. 11

1.6 En cas de difficulté à reprendre une vie professionnelle ..... p. 11

1.7 Décès ..... p. 13

1.7.1 Informations Décès / Succession ..... p. 13

1.7.2 Préparation / mémorisation des données obsèques ..... p. 15

1.7.3 Assistance Décès ..... p. 15

1.7.4 Assistance aux enfants du bénéficiaire décédé ..... p. 16

1.8 Exclusions ..... p. 16

1.9 Dispositions Générales ..... p. 17

1.9.1 Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique ..... p. 18

1.9.2 Conditions applicables aux services d'assistance à la personne au domicile ..... p. 18

1.9.3 Conditions applicables à l'Aide au Retour à l'Emploi ..... p. 19

1.9.4 Conditions applicables à l'Aide au Retour à la Vie Professionnelle pour les Accidentés ..... p. 19

Partie II. Assistance Voyage ..... p. **20**

2.1 Dispositions spécifiques . . . . . p. **20**

2.2 Dès la souscription et pendant toute la vie du contrat . . . . . p. **20**

2.2.1 Information . . . . . p. **20**

2.2.2 La vie pratique . . . . . p. **20**

2.3 En cas de maladie ou d'accident corporel en voyage . . . . . p. **21**

2.3.1 Rapatriement ou transport sanitaire . . . . . p. **21**

2.3.2 Hospitalisation ou immobilisation sur place . . . . . p. **21**

2.3.3 Frais médicaux, chirurgicaux, d'hospitalisation engagés à l'étranger . . p. **22**

2.3.4 Assistance aux personnes voyageant avec le bénéficiaire malade ou accidenté . . . . . p. **23**

2.4 En cas de décès en voyage . . . . . p. **23**

2.4.1 Rapatriement du corps ou inhumation sur place . . . . . p. **23**

2.4.2 Assistance aux personnes voyageant avec le bénéficiaire décédé . . . . p. **24**

2.5 Pour les autres évènements qui perturbent le voyage . . . . . p. **24**

2.5.1 Retour prématuré . . . . . p. **24**

2.5.2 Perte ou vol des effets personnels . . . . . p. **25**

2.5.3 Objets indispensables introuvables sur place . . . . . p. **25**

2.5.4 Assistance juridique . . . . . p. **25**

2.6 Exclusions . . . . . p. **26**

2.7 Dispositions Générales . . . . . p. **27**

2.7.1 Conditions applicables aux interventions liées à un évènement d'ordre médical . . . . . p. **28**

2.7.2 Conditions applicables aux interventions liées au véhicule . . . . . p. **28**

Annexe Mémo obsèques . . . . . p. **29**

La présente annexe, visée à l'article 4 des Conditions Générales du contrat collectif facultatif « Frais de santé » référencé sous le N° CFFS010A, a pour objet de définir le contenu et les conditions de délivrance des garanties d'assistance délivrées aux bénéficiaires.

Cette annexe vaut également, pour les bénéficiaires, notice d'information au sens des dispositions de l'article L 141-4 du Code des Assurances.

Le souscripteur du contrat collectif « Frais de santé » s'engage par conséquent à en remettre un exemplaire à chaque assuré.

Convention d'Assistance

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par **RELYENS** *(Société d'assurance mutuelle - SIREN n° 779 860 881 RCS Lyon - Entreprise régie par le Code des Assurances - 18, rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex 08)* auprès de **Fragonard Assurances** *(S.A. au capital de 37 207 660 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS)* sont mises en œuvre par **Mondial Assistance France** *(société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social : 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669).*

Définitions

Bénéficiaire
- Personne physique ayant souscrit un contrat Frais de Santé pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat Frais de Santé a été souscrit par un tiers,
- son conjoint ou concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec l'assuré), non séparés,
- ses enfants fiscalement à charge.

Ascendant à charge
Tout ascendant (parents, beaux-parents et grands-parents) vivant sous le toit du bénéficiaire et fiscalement à sa charge est considéré comme ascendant à charge.

Domicile
Lieu de résidence principale en France métropolitaine, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte, Nouvelle Calédonie, St Martin, St Barthélemy, St Pierre et Miquelon, Mayotte, Polynésie Française, Principautés d'Andorre ou de Monaco.

Maladie
Maladie : altération subite de l'état de santé, médicalement constatée.

Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge.
Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine).

Accident corporel
Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.
Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.
Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale, …) ne peut être assimilée à un accident.

Hospitalisation imprévue
Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public ou toute hospitalisation à domicile, consécutif à un accident ou une maladie, prescrite en urgence par un médecin, à l'exclusion des hospitalisations de jour et des hospitalisations planifiées.
MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Immobilisation imprévue
Toute incapacité physique à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un accident ou à une maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin.
MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation au domicile avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Validité territoriale – Franchise (pour les prestations « Voyage »)
Au-delà d'un rayon de 50km autour du domicile et dans le monde entier, pour tout voyage inférieur à 180 jours.

Transport
Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent par train ou par avion en classe touriste.

Territorialité
Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert uniquement pour les événements survenus en France Métropolitaine, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte, Nouvelle Calédonie, St Martin, St Barthélemy, St Pierre et Miquelon, Mayotte, Polynésie Française, Principautés d'Andorre ou de Monaco.

Durée de validité
Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat Frais de Santé et de l'accord liant RELYENS et MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pour la délivrance de ces prestations.

Préambule Mise en œuvre des garanties

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être **formulée directement par le bénéficiaire ou ses proches auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE par l'un des moyens ci-après :**

Téléphone : **01 44 85 47 73**

Depuis l'étranger : **33 1 44 85 47 73**

Télécopie : **01 40 25 52 62**

accessibles 24h/24, 7 jours / 7, sauf mentions contraires

en indiquant :

- le n° et le nom du contrat souscrit, **920780**, « **SHAM** » ou « **SHAM VIE** »
- le nom et le prénom du bénéficiaire
- l'adresse exacte du bénéficiaire,
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.

Partie I. Assistance Santé

1.1 Dispositions spécifiques pour les non résidents en France métropolitaine, ou principauté d'Andorre et Monaco

Si les personnes garanties ne résident pas, selon l'adresse du risque mentionnée sur la confirmation d'adhésion, en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, certaines dispositions ou prestations d'assistance dérogent aux Conditions Générales.

Pour les résidents de l'île de la Réunion, de la Guadeloupe, de la Martinique, de la Nouvelle Calédonie, de St Martin, de St Barthélemy, de St Pierre et Miquelon, de Mayotte et de la Polynésie Française :

- Les prestations d'assistance « Accompagnement psychologique », « Aide au retour à l'emploi », « Aide au retour à la vie professionnelle pour les accidentés », « Coiffeur à domicile », « Informations succession » « Mémorisation des données obsèques » ne sont pas proposées et ne sont donc jamais prises en charge.
- Le rapatriement ou transport sanitaire est effectué exclusivement vers l'île de résidence.
- Le transfert des enfants ou des proches et la présence au chevet sont effectués exclusivement au départ de l'île de résidence.

Les autres dispositions sont maintenues.

1.2 Information, Prévention

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 hors jours fériés, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE communique au bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans le domaine de la santé.

Informations d'ordre général sur la santé :

- les urgences (n° samu, pompier, centre anti-poison ...),
- les structures sanitaires (hôpitaux et cliniques) : leurs coordonnées, leurs spécialités,
- les problèmes d'alcool, de tabagisme,
- les problèmes de poids,
- le groupe sanguin (compatibilité entre époux, transfusion...),
- la grossesse et l'accouchement : les médicaments interdits / à éviter, les examens à effectuer (obligatoires / facultatifs),
- les maladies infantiles,
- les vaccinations à effectuer : caractère obligatoire / conseillés, risques liés à la vaccination,
- les maladies du 3ème/4ème âge,

- l'alimentation : en général et en fonction de certaines pathologies : ex : le diabète,
- les médicaments : les médicaments génériques,
- informations préventives concernant les modes de transmission et les risques liés à certaines maladies, les précautions à prendre... (ex : rougeole, sida...),
- la santé en voyage (hygiène, vaccins, équivalence en médicaments, formulaires de Sécurité Sociale...).

Informations spécifiques à une pathologie
(ex : parkinson, alzheimer, autisme, allergies, sida...) :

- le traitement et les conséquences médicales de cette pathologie,
- aide dans les recherches (où se renseigner ?, associations ?),
- l'évolution de la maladie,
- risque de transmission aux enfants (génétiquement), risque de contagion pour l'entourage.

1.3 En cas de maladie ou accident au domicile

Le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers ou le SAMU et le médecin traitant. En France, les secours de première urgence sont gratuits.

Toutefois, en cas de difficultés, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de ces services publics.

Il appartient au médecin intervenant sur place de décider seul de la nécessité d'une éventuelle médicalisation du transport du bénéficiaire par le SAMU ou tout autre moyen de transport sanitaire.

1.3.1 Admission à l'hôpital

Si le bénéficiaire le souhaite, et sur prescription médicale uniquement, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

La recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier public ou privé, dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés dans un rayon de 100 km autour du domicile du bénéficiaire.

Le transport du bénéficiaire à l'hôpital et le retour au domicile par ambulance, de son domicile vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital de son choix situé dans un rayon de 50 km maximum autour de son domicile. La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de Prévoyance auquel il serait affilié. En conséquence, le bénéficiaire s'engage à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ses frais auprès de ces organismes et à verser à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE toutes sommes perçues par lui à ce titre lorsque l'avance des frais aura été faite par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

L'information à la famille ou aux personnes préalablement désignées par le bénéficiaire du lieu d'hospitalisation où elles pourront prendre de ses nouvelles.

1.3.2 Pendant l'hospitalisation imprévue ou pendant l'immobilisation imprévue au domicile

Pendant l'hospitalisation du bénéficiaire attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical, si l'hospitalisation doit durer plus de 2 jours ou si l'immobilisation doit durer plus de 5 jours et si aucun proche n'est disponible sur place, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

La présence d'un proche au chevet du bénéficiaire :

- voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, qui vient à son chevet,
- séjour à l'hôtel de la personne désignée au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire» dans la limite de 45 € TTC par nuit, avec un maximum de 90 € TTC. Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisée préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

La télévision à l'hôpital : remboursement de la location d'une télévision dans la chambre d'hôpital, sous réserve de l'équipement en TV de l'établissement hospitalier, de la disponibilité de l'appareil et de l'autorisation du médecin soignant, dans la limite de 75 € TTC par période d'hospitalisation. Les frais engagés seront pris en charge uniquement s'ils ont fait l'objet d'un accord exprès préalable de la part de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

La garde au domicile des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 ans dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 h par période d'hospitalisation. Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.
La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante.
Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.
A l'issue de cette prestation et si l'hospitalisation doit se prolonger, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pourra organiser soit la présence d'un proche au domicile, soit le transfert des enfants chez un proche.

La présence d'un proche au domicile :
Voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, pour s'occuper des enfants ou petits enfants de moins de 15 ans à la charge du bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Transfert des enfants ou petits enfants chez un proche ».

Le transfert des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche : Voyage aller et retour jusque chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, avec si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.
Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Présence d'un proche au domicile ».

Une veille sur les ascendants par une personne de compagnie, pour un maximum de 24 h par période d'hospitalisation.
Chaque prestation de la personne de compagnie dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.

La garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux) :
- soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230 € TTC maximum par période d'hospitalisation,
- soit chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

La livraison de médicaments en urgence : recherche (pharmacie proche du domicile ou pharmacie de garde), achat sous réserve de disponibilité et acheminement au domicile des médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 24h et immédiatement nécessaires au bénéficiaire.
MONDIAL ASSISTANCE FRANCE fait l'avance du coût de ces médicaments, que le bénéficiaire devra rembourser au moment où ils lui sont livrés.
Le service de livraison des médicaments est pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE et est accessible 24h/24, 7jours / 7.

L'Aide ménagère à domicile dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 15 heures pouvant être réparties sur 3 semaines.

Le coiffeur à domicile sur rendez-vous, pris en charge une fois par immobilisation et pour un maximum de 45 € TTC.

La livraison et la mise à disposition du matériel médical qui lui a été prescrit par son médecin. La demande, formulée par téléphone, doit être confirmée par courrier ou télécopie. Le coût du matériel médical reste à la charge du bénéficiaire.

La recherche d'un médecin en l'absence du médecin traitant, à l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone (médecin de garde ou service d'urgence).

Dans ce cas, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE n'est pas responsable si aucun médecin n'est disponible. De même, la non-disponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE. Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.

La recherche d'une infirmière sur prescription médicale, le plus près possible de l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone.
Dans ce cas, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE n'est pas responsable si aucune infirmière n'est disponible. De même, la non-disponibilité ou l'éloignement trop important de l'infirmière susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE. Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.

1.4 Prestations spéciales pour enfant hospitalisé ou immobilisé au domicile

Pendant l'immobilisation au domicile sans hospitalisation ou pour convalescence, prescrite par un médecin et attestée par le bulletin d'hospitalisation ou le certificat médical, si l'immobilisation doit durer plus de 2 (deux) jours et si aucun proche n'est disponible sur place, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

La garde au domicile de l'enfant de moins de 15 ans malade ou convalescent, dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures par période d'immobilisation.
Chaque prestation de la garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La prestation est assurée par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant convalescent, préparer ses repas et lui apporter les soins quotidiens.
Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 (trois) jours suivants le retour au domicile.

La conduite de l'enfant à l'école s'il peut assister à ses cours mais qu'il a des difficultés à se déplacer et qu'aucun proche ne peut assurer son transport.
Le transport est organisé par taxi et pris en charge à hauteur de 300 € TTC maximum par période d'immobilisation.

Une aide pédagogique dans les matières scolaires principales lorsque l'immobilisation imprévue au domicile entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs.
Chaque demande est étudiée au cas par cas pour missionner le répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe du bénéficiaire. Il pourra, avec l'accord du bénéficiaire et de son responsable légal, prendre contact avec l'établissement scolaire fréquenté afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs habituels du bénéficiaire l'étendue du programme à étudier.
L'aide pédagogique est accordée pour la durée effective de l'année scolaire en cours, pendant

les jours normalement scolarisés sauf le samedi, à raison de 15 heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables par tranche de 3 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur scolaire. Elle cesse dès que l'enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire.
La mise en place de l'aide pédagogique peut nécessiter un délai de 2 jours ouvrés.
Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'hospitalisation imprévue de l'enfant, attestée par le bulletin d'hospitalisation, qui entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs.

1.5 En cas de traumatisme psychologique

Lorsque le bénéficiaire est confronté à une situation difficile telle qu'une agression, un accident ou une maladie grave dont lui-même ou un de ses proches est victime, ou tous autres événements qui l'affectent psychologiquement et qu'il souhaite être accompagné pour mieux les surmonter, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge **un accompagnement psychologique** par un psychologue proche du domicile du bénéficiaire.
Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe par le médecin de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE et le médecin traitant du bénéficiaire ou le médecin urgentiste intervenu au moment de l'événement.
Si la situation du bénéficiaire justifie un accompagnement psychologique en raison de l'ampleur du traumatisme subi, un premier rendez-vous avec le psychologue permet de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement. Dans ce cas, la prise en charge de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE est limitée à 12 heures de consultation en cabinet.
Dans le cas contraire, le médecin traitant convient avec son patient du mode d'intervention adapté.

1.6 En cas de difficulté à reprendre une vie professionnelle

Lorsqu'à la suite d'un accident ou d'une maladie médicalement attestés, le bénéficiaire a perdu son emploi, ou que son état rend difficile sa réintégration dans la vie professionnelle, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lui propose, sur simple demande formulée par téléphone du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00 hors jours fériés :

Une Aide au Retour à l'Emploi
Un Conseiller Emploi de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE :
- établit avec le bénéficiaire un bilan personnel et professionnel de son parcours à partir d'une auto-évaluation complétée par une analyse graphologique et un entretien téléphonique ;
- l'aide à élaborer un projet professionnel réalisable à court terme et lui indique les premières actions de recherche à entreprendre ;

- le forme aux techniques de recherche d'emploi en relation avec son projet professionnel : rédaction d'un curriculum vitae et de lettres de candidature, entretiens d'embauche, utilisation des réseaux relationnels, utilisation du téléphone dans la recherche d'emploi.

Tout au long de la démarche, le bénéficiaire est suivi par son Conseiller Emploi référent au travers d'entretiens réguliers où il :
- analyse avec le bénéficiaire les résultats de ses entretiens d'embauche et l'aide à améliorer son discours ;
- valide avec lui le déroulement de son plan d'actions ;
- lui propose le cas échéant une réorientation de sa stratégie de recherche ;
- lui fournit chaque fois que besoin toute l'information utile pour sa recherche d'emploi : démarches administratives, aides financières, éléments du droit du travail, …

L'assistance au Retour à l'Emploi est ouverte au bénéficiaire dans les 6 (six) mois qui suivent la date de son licenciement ou de la clôture de son activité professionnelle. Il doit avoir été jugé médicalement apte à reprendre une activité professionnelle, et autoriser le médecin de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE à s'en assurer auprès de son médecin traitant.

Une Aide au Retour à la Vie Professionnelle pour les Accidentés.
Un Conseiller Emploi de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE valide la motivation du bénéficiaire et lui propose un entretien d'orientation avec un psychologue du réseau de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE proche du domicile du bénéficiaire. Cet entretien a pour but de mieux cerner le besoin du bénéficiaire et de lui proposer de bénéficier, si besoin, d'un Accompagnement Psychologique avant d'entamer la réflexion professionnelle proprement dite.

Si la situation du bénéficiaire justifie une intervention psychologique d'accompagnement en raison de l'ampleur du traumatisme psychologique subi, le psychologue et le bénéficiaire déterminent ensemble les objectifs et la durée de l'accompagnement. Dans ce cas, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE prend en charge 12 heures de consultation en cabinet avec le psychologue de son réseau.

A l'issue de cet accompagnement psychologique ou si l'entretien d'orientation n'en a pas fait ressortir l'utilité, le Conseiller Emploi :
- établit avec le bénéficiaire un bilan de sa situation personnelle et professionnelle à partir d'une auto-évaluation et d'un entretien téléphonique ;
- l'aide à identifier un plan d'actions adapté à sa situation (reconnaissance de la qualité de "travailleur handicapé", recherche d'emploi, formation, …) ;
- lui communique toutes les informations utiles dans le cadre de ce plan d'actions sous la forme d'un livret d'informations détaillé sur les démarches à entreprendre dans le cadre du plan d'actions déterminé suite au bilan ; ce livret comporte des informations sur le statut du travailleur handicapé, les étapes qui mènent au travail, les obligations des entreprises et les aides accordées.

Tout au long de la démarche, le bénéficiaire est suivi par son Conseiller Emploi référent au travers d'entretiens réguliers où il :
- valide avec lui le déroulement de son plan d'actions,

- lui propose le cas échéant une réorientation de sa stratégie,
- lui fournit chaque fois que besoin toute l'information utile au bon déroulement de son plan d'actions : démarches administratives, aides financières, éléments du droit du travail …

Si le bénéficiaire rencontre des difficultés psychologiques au cours de sa réflexion professionnelle, et s'il n'en a pas déjà bénéficié, le Conseiller Emploi pourra l'orienter vers l'accompagnement psychologique. Son dossier est alors transmis, avec son accord, à un psychologue du réseau de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, et l'accompagnement psychologique est organisé et pris en charge dans les conditions et limites décrites précédemment.

L'Aide au Retour à la Vie Professionnelle pour les Accidentés est ouverte au bénéficiaire âgé de 20 ans au moins qui n'est définitivement plus en mesure, physiquement, de reprendre tout ou partie de son activité professionnelle. Elle est accessible dans les 24 mois qui suivent la date de son premier jour d'arrêt de travail. Le bénéficiaire doit avoir été jugé médicalement apte à entreprendre une démarche de retour à la vie professionnelle, et autoriser le médecin de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE à s'en assurer auprès de son médecin traitant.

1.7 Décès

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE met à la disposition du bénéficiaire les services ci-après :

1.7.1 Informations Décès / Succession

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 hors jours fériés, le bénéficiaire, pour préparer sa succession, ou ses proches, trouveront auprès des spécialistes de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, les renseignements dont ils ont besoin dans les domaines ci-après :

Le décès :

- le décès à l'hôpital /le décès à domicile,
- la constatation du décès,
- les prélèvements d'organes, les dons d'organes,
- la conservation du corps : la thanatopraxie,
- le transport du corps,
- les chambres funéraires.

Les obsèques :

- les sociétés de pompes funèbres,
- les sociétés de marbrerie funéraire,
- l'organisation des pompes funèbres en France,
- la préparation des obsèques,
- la toilette du défunt,
- le choix du cercueil et des accessoires,

- les voitures funéraires,
- les concessions,
- la crémation,
- les différents rites et cérémonies religieuses.

Les démarches de succession :

- le règlement des frais d'obsèques,
- l'apposition des scellés,
- le sort des avoirs financiers et des biens détenus par le défunt (mobilier, objets, véhicules, biens immobiliers…) : règles applicables et démarches à effectuer,
- les formalités auprès des organismes, droits à faire valoir et calendrier : Caisse de Retraite, employeur, ASSEDIC, établissements financiers, Sécurité Sociale, allocations familiales, mutuelles, administration fiscale…,
- Le compte bancaire joint, les assurances…,
- Les déclarations à la mairie…

Le règlement de la succession :

- les options offertes aux héritiers et leurs conséquences : l'acceptation de la succession, l'acceptation sous bénéfice d'inventaire, la renonciation.

Les règles de répartition de la succession :

- l'ordre de succession et les modalités d'attribution,
- les règles applicables, générales, et particulières à certaines situations (représentation, fente successorale, enfants adoptés, décès simultanés, transmission des droits de propriété littéraire et artistiques…),
- les droits du conjoint survivant.

Les situations particulières d'héritage :

- le testament, les donations, l'usufruit, la nue-propriété,
- les mineurs, les incapables majeurs,
- les héritiers résidant à l'étranger,
- comment disposer, prendre possession des biens :
  - l'indivision,
  - les formalités : actes notariés, pièces héréditaires,
  - le partage.

Les droits de succession :

- les biens à déclarer,
- la détermination de l'actif successoral taxable,
- le paiement des droits et contrôle du fisc.

Les droits du conjoint et de ses enfants :

- l'aide sociale,
- l'allocation veuvage,
- la pension de réversion de la sécurité sociale,

- les droits des conjoints divorcés (pension partagée),
- la location (le droit au maintien),
- le capital décès pour les cotisants à la Sécurité Sociale.

1.7.2 Préparation / mémorisation des données obsèques

Pour aider le bénéficiaire à préparer ses obsèques, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lui propose de recueillir ses souhaits, de les conserver, de les mettre à jour au gré du bénéficiaire et de les restituer au chargé de mémoire qu'il aura lui-même désigné.

Il lui suffit pour cela de remplir et de retourner le document « MEMO OBSEQUES » en annexe à l'adresse indiquée, en n'oubliant pas de :

- renseigner les zones « mot de passe » et « chargé de mémoire »,
- prévenir le chargé de mémoire qu'il aura choisi.

Les données transmises sont immédiatement mises en mémoire. Une édition en est adressée au bénéficiaire, avec une fiche de mise à jour utilisable à tout moment. Chaque demande de mise à jour fait l'objet, après traitement, d'une nouvelle édition transmise au bénéficiaire.

Les informations mémorisées par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne seront accessibles que sur présentation du mot de passe, au bénéficiaire lui-même et, le moment venu, à son chargé de mémoire.
Le service Mémorisation de Données Obsèques est accessible par téléphone du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 18h00.

1.7.3 Assistance Décès

Lorsque le bénéficiaire décède au domicile ou en milieu hospitalier proche du domicile, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE apporte son concours à ses proches pour les aider à faire face, et à leur demande, organise et prend en charge la garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux) à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230 € TTC maximum, en attendant que la famille prenne les dispositions appropriées.

L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

Organisation des obsèques

A la demande de la famille du bénéficiaire et pour son compte, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE peut se charger de coordonner l'organisation des obsèques en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco : convoi, cérémonie religieuse, ouverture du caveau et mise en bière…

Pour ce faire, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE fait appel à son prestataire habituel ou à celui désigné par la famille ou par le bénéficiaire dans les informations confiées à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

Dans ce cas, un devis envoyé aux ayants droit pour accord préalable doit être approuvé par un ayant droit ou une personne ayant reçu délégation pour ce faire.

Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation sont à la charge de la famille.

1.7.4 Assistance aux enfants du bénéficiaire décédé

Si aucun proche n'est en mesure de s'occuper d'eux, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge pour les enfants du bénéficiaire décédé âgés de moins de 15 ans :

La présence d'un proche au domicile du bénéficiaire : voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par la famille, résidant en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, pour s'occuper des enfants ou petits enfants.
Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Transfert des enfants ou petits enfants chez un proche » et « Garde au domicile des enfants ou petits enfants ».

Le transfert des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche : voyage aller et retour jusque chez un proche désigné par la famille, résidant en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, avec si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par la famille ou un correspondant de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.
Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Présence d'un proche au domicile du bénéficiaire » et « Garde au domicile des enfants ou petits enfants ».

La garde au domicile des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 ans dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 24 heures.
Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 (quatre) heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.
La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante.
Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra scolaires et retourner les chercher.
Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Présence d'un proche au domicile du bénéficiaire » et « Transfert des enfants ou petits enfants chez un proche ».

1.8 Exclusions

Sont exclus :

- **les demandes non justifiées ;**
- **les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées / constituées ;**
- **les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile ;**
- **les hospitalisations prévisibles ;**
- **les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat ;**
- **les maladies chroniques psychiques ;**
- **les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement ;**

- **les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées ;**
- **les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;**
- **les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée ;**
- **les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool ;**
- **les conséquences de tentative de suicide ;**
- **les conséquences :**
  - **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**
  - **de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
  - **de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,**
  - **de l'exposition à des agents incapacitants,**
  - **de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire ;**
- **les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;**
- **les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche ;**
- **la plongée sous marine si le bénéficiaire ne pratique pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) et si en cas d'accident, le bénéficiaire n'a pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (MONDIAL ASSISTANCE FRANCE n'intervient qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale).**

1.9 Dispositions Générales

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel (sauf cas fortuit ou de force majeure), tous actes, pièces, factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE FRANCE aurait engagés pour organiser le service.

1.9.1 Conditions applicables aux services de renseignements téléphoniques

En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite.
Les informations fournies par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE sont des renseignements à caractère documentaire. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours.
La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.
Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE s'engage alors à répondre dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés.

1.9.2 Conditions applicables aux services d'assistance à la personne au domicile

Les prestations énoncées dans la présente convention ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tout justificatif de nature à établir la matérialité de l'événement générant la demande d'assistance (certificat médical, bulletin d'hospitalisation,...). Ce justificatif sera adressé au médecin MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-avant ne peut donner lieu au remboursement **que si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.**

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE FRANCE aurait engagés pour organiser le service.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au domicile peut nécessiter un délai d'une demi journée ouvrée.

La prestation « Garde au domicile de l'enfant convalescent de moins de 15 ans » n'est pas ouverte :
- pendant les congés légaux du ou des parents et de la nourrice employée et déclarée,
- lorsqu'un membre majeur de la famille est présent au domicile.

La prestation « Aide pédagogique » n'étant pas conçue pour servir les convenances personnelles, toute fausse déclaration, falsification ou tentative de fraude entraîne la perte du bénéfice de la prestation et le remboursement immédiat des sommes éventuellement engagées par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pour sa réalisation.

1.9.3 Conditions applicables à l'Aide au Retour à l'Emploi

Pour pouvoir accéder aux services personnalisés, le bénéficiaire doit :
- s'il est salarié, justifier de sa qualité de demandeur d'emploi en présentant sa lettre de licenciement ou son avis de notification des ASSEDIC ou son certificat de travail,
- s'il est travailleur de statut indépendant, justifier de sa qualité de demandeur d'emploi en présentant un document officiel certifiant la cessation de son activité (formulaire à obtenir auprès du Centre de Formalités Entreprises ou de l'URSSAF).

L'Aide au Retour à l'Emploi a une durée maximale d'un an à compter du 1er appel auprès de notre Service Assistance Emploi.
La communication d'informations, éventuellement à caractère juridique ne peut en aucun cas être assimilée à une consultation juridique, et la responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par le bénéficiaire du (ou des) renseignement(s) communiqué(s).

1.9.4 Conditions applicables à l'Aide au Retour à la Vie Professionnelle pour les Accidentés

L'Aide au Retour à la Vie Professionnelle des Accidentés ne se substitue pas aux prestations des organismes et associations institutionnels. Aucune démarche matérielle ne sera effectuée par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE auprès de ces organismes et associations ou auprès de toute institution ou administration dont le bénéficiaire relève.
En outre, la responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte, par le bénéficiaire, du (ou des) renseignement(s) communiqué(s).

La durée de la prestation est au plus de :
- 3 mois pour l'accompagnement psychologique lorsqu'il y a lieu,
- 3 mois pour la réflexion professionnelle.

Partie II. Assistance Voyage

2.1 Dispositions spécifiques pour les non résidents en France métropolitaine, ou principauté d'Andorre et Monaco

Si les personnes garanties ne résident pas, selon l'adresse du risque mentionnée sur la confirmation d'adhésion, en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, certaines dispositions ou prestations d'assistance dérogent aux Conditions Générales.

Pour les résidents de l'île de la Réunion, de la Guadeloupe, de la Martinique, de la Nouvelle Calédonie, de St Martin, de St Barthélemy, de St Pierre et Miquelon, de Mayotte et de la Polynésie Française :

- la prestation d'assistance « Vie pratique - Juridique » n'est pas proposée et n'est donc jamais prise en charge,
- le rapatriement ou transport de corps, le retour jusqu'au lieu d'inhumation sont effectués exclusivement vers l'île de résidence.

Les autres dispositions sont maintenues.

2.2 Dès la souscription et pendant toute la vie du contrat

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE met à la disposition du bénéficiaire les services ci-après.

2.2.1 *Information*

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi de 9h00 à 20h00 hors jours fériés, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE communique au bénéficiaire, par téléphone uniquement, les renseignements dont il a besoin dans les domaines ci-après :

2.2.2 *La vie pratique*

Santé

- Informations médicales de la vie courante (les vaccins, les médicaments, les médicaments génériques, la prévention, …)
- Les structures sanitaires (hôpitaux et cliniques, centres anti-poisons, services « grands brûlés » …) : leurs coordonnées, leurs spécialités,
- Informations médicales préliminaires à un voyage (risques sanitaires et prévention, vaccinations…)
- Informations médicales sur le handicap,

- Les problèmes d'alcool, de tabagisme, de poids, …
- Les médicaments : les médicaments génériques,
- L'alimentation en général en fonction de certaines pathologies : ex le diabète.

Formalités administratives

- Démarches administratives à entreprendre pour déclarer un accident : déclaration à la police, déclaration à l'assurance, déclaration à la Sécurité Sociale,
- Formalités administratives et services publics.

Juridique

- Comment porter plainte ?
- A qui s'adresser en cas de litige ?
- Les conséquences juridiques inhérentes à une situation de handicap…
- En termes de succession, comment protéger les intérêts de la famille ?
- En cas de veuvage : quels sont les droits concernant les biens du conjoint survivant ?
- La vente de son logement…

2.3 En cas de maladie ou d'accident corporel en voyage

2.3.1 Rapatriement ou transport sanitaire

Si l'état du bénéficiaire nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge, après avis de son médecin :

Le transport sanitaire ou le rapatriement du bénéficiaire vers le centre hospitalier le mieux adapté (soit dans le pays soit en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco) par les moyens les plus appropriés (avion sanitaire, avion de ligne régulière, train, bateau, ambulance). Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du bénéficiaire le permet. Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au domicile du bénéficiaire.
Le transport d'une personne accompagnant le bénéficiaire lors de son transport sanitaire, si l'état du bénéficiaire le justifie et s'il n'y a pas de contre-indication.

2.3.2 Hospitalisation ou immobilisation sur place

Si le bénéficiaire est hospitalisé ou immobilisé sur place pour plus de 10 (dix) jours parce que son état ne justifie pas un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, mais l'empêche d'entreprendre le retour à la date initialement prévue, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge, après avis de son médecin :

Le séjour à l'hôtel d'une personne restée au chevet du bénéficiaire dans la limite de 45 € TTC par nuit avec un maximum de 450 € TTC. Le retour de cette personne est ensuite organisée et pris en charge si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

La présence d'un proche au chevet du bénéficiaire : voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, si aucun des passagers sur place ne peut rester.

Le séjour à l'hôtel de la personne désignée au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire » dans la limite de 45 € TTC par nuit, avec un maximum 450 € TTC. Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

La prolongation du séjour à l'hôtel du bénéficiaire et de la personne restant à son chevet dans la limite de 45 € TTC par nuit et par personne avec un maximum de 450 € TTC par personne.

Le retour au domicile du bénéficiaire et de la personne restée à son chevet par les moyens les plus appropriés, dès que son état le permet, si le bénéficiaire a dû prolonger son séjour sur place dans les conditions précisées au paragraphe « Prolongation du séjour » ci-dessus et qu'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

2.3.3 Frais médicaux, chirurgicaux, d'hospitalisation engagés à l'étranger

Lorsque le bénéficiaire malade ou accidenté à l'étranger a engagé des frais médicaux ou n'est pas en mesure de régler sur place les sommes qui lui sont réclamées pour les soins reçus à la suite d'un événement couvert par la présente convention d'assistance, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE propose :

La prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation.
La prise en charge de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE vient en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire ou ses ayants droit auprès des organismes de Sécurité Sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le bénéficiaire est affilié.
Les remboursements effectués par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peuvent être inférieurs à 15 € TTC et sont limités à 6.100 € TTC par événement couvert par la présente convention d'assistance. Le remboursement des soins dentaires est quant à lui limité à 45 € TTC.
Les demandes de prise en charge complémentaire doivent obligatoirement être accompagnées des décomptes originaux des remboursements obtenus auprès des organismes d'assurance maladie.
Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire :

- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres ;
- les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre-Mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un accident ou une maladie survenu en France ou à l'étranger ;
- les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos.

L'avance des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger
MONDIAL ASSISTANCE FRANCE garantit le paiement des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger directement auprès de l'établissement de soin où le bénéficiaire a été admis. Les factures sont alors adressées à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui en assure le règlement. Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment

de la demande, auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.
Le chèque de paiement est encaissé par MAF au plus tôt 2 (deux) mois après la date à laquelle l'avance a été faite.
Dans le cas où le montant des factures présentées en règlement est inférieur de plus de 15 € TTC au montant du chèque remis par le bénéficiaire ou ses proches, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE s'engage à reverser la différence à l'émetteur du chèque dans le mois qui suit le règlement par elle des factures de l'établissement de soin.

2.3.4 Assistance aux personnes voyageant avec le bénéficiaire malade ou accidenté

Lorsqu'un bénéficiaire a fait l'objet d'un rapatriement ou d'un transport sanitaire et que son absence rend impossible le retour des autres passagers voyageant avec lui, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

Le voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule

L'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule et qu'aucun proche n'est disponible pour aller les chercher.
Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage d'un conducteur désigné » ci-dessus.

Le retour au domicile des autres personnes si l'absence du bénéficiaire les empêche de rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus.

Le retour au domicile des enfants de moins de 15 ans avec accompagnement si nécessaire si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux.

Le retour au domicile des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux), lorsqu'il ne peut être effectué par les moyens initialement prévus et que personne n'est en mesure de s'occuper d'eux. Les frais de cage ne sont pas pris en charge. Si les animaux sont blessés, ils sont confiés au service vétérinaire le plus proche avant d'être ramenés au domicile de leur propriétaire ou d'un proche.

2.4 En cas de décès en voyage

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge, selon les besoins :

2.4.1 Rapatriement de corps ou inhumation sur place

Le transport du corps depuis le lieu de la mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco.

Les frais annexes nécessaires à ce transport y compris le coût d'un cercueil de modèle simple, dans la limite de 763 € TTC.
Les frais d'accessoires de cérémonie, d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille.

La présence sur place d'un membre de la famille.
Voyage aller et retour d'un membre de la famille ou d'un proche au départ de France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco uniquement, si des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place du bénéficiaire voyageant seul.

Le séjour à l'hôtel du membre de la famille désigné au paragraphe « Présence sur place d'un membre de la famille », dans la limite de 45 € TTC par nuit avec un maximum de 450 € TTC.

2.4.2 Assistance aux personnes voyageant avec le bénéficiaire décédé

L'acheminement jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco, s'ils ne peuvent utiliser les moyens initialement prévus.

Le voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.

L'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule et qu'aucun proche n'est disponible pour aller les chercher.
Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage d'un conducteur désigné » ci-dessus.

Le retour au domicile des autres personnes si l'absence du bénéficiaire les empêche de rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus.

Le retour au domicile des enfants de moins de 15 ans avec accompagnement si nécessaire si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux.

Le retour au domicile des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux), lorsqu'il ne peut être effectué par les moyens initialement prévus et que personne n'est en mesure de s'occuper d'eux. Les frais de cage ne sont pas pris en charge. Si les animaux sont blessés, ils sont confiés au service vétérinaire le plus proche avant d'être ramenés au domicile de leur propriétaire ou d'un proche.

2.5 Pour les autres évènements qui perturbent le voyage

2.5.1 Retour prématuré

Lorsque le bénéficiaire doit interrompre son voyage en raison d'un accident grave, d'une maladie imprévisible et grave ou du décès d'un membre de sa famille (conjoint, concubin, personne ayant conclu un PACS avec le bénéficiaire, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur), MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

Le retour du bénéficiaire auprès de la personne accidentée, malade ou décédée, en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco.

Le voyage du bénéficiaire ou d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule.

L'envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule et que le bénéficiaire ou un proche n'est pas disponible pour aller les chercher.
Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Voyage du bénéficiaire ou d'un conducteur désigné » ci-dessus.

Le retour au domicile des autres personnes si l'absence du bénéficiaire les empêche de rejoindre leur domicile par les moyens initialement prévus.

2.5.2 *Perte ou vol des effets personnels*

Lorsque le bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérobé ses effets personnels pendant son séjour à l'étranger, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE lui propose :

Une assistance administrative en indiquant au bénéficiaire les démarches à entreprendre et en intervenant directement auprès des services locaux compétents pour faciliter les déclarations et les recherches.

Une avance de fonds de 750 € maximum en argent liquide dans la monnaie locale pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser son retour.
Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.
Le chèque de paiement est encaissé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE au plus tôt 2 (deux) mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

2.5.3 *Objets indispensables introuvables sur place*

Lorsque le bénéficiaire a oublié ou ne peut se procurer sur place des objets indispensables au séjour tels que médicaments ou équivalents locaux, lunettes de vue, papiers d'identité, clefs de valise, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se charge de les lui faire parvenir, sous réserve qu'un proche désigné par le bénéficiaire puisse tenir ces objets à la disposition du correspondant mandaté par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE et que les liaisons postales fonctionnent.
Les frais d'envoi sont pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE dans la limite de 75 € TTC par envoi.
MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de juger du caractère indispensable des objets à envoyer et d'en vérifier la nature avant expédition.

2.5.4 *Assistance juridique*

Lorsque le bénéficiaire a involontairement commis une infraction à la législation du pays étranger dans lequel il séjourne et qu'il doit supporter des frais de justice, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE prend en charge :

Les honoraires des représentants judiciaires auxquels le bénéficiaire peut être amené à faire appel, dans la limite de 750 € TTC.

L'avance de la caution pénale éventuelle, dans la limite de 6.100 € TTC.
Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ou de l'un de ses correspondants

désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.
Le chèque de paiement est encaissé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE au plus tôt 2 (deux) mois après la date à laquelle l'avance a été faite.

2.6 Exclusions

Sont exclus :

- **les demandes non justifiées ;**
- **les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées / constituées ;**
- **les hospitalisations prévisibles ;**
- **les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat ;**
- **les maladies chroniques psychiques ;**
- **les maladies psychologiques antérieurement avérées / constituées (ou) en cours de traitement ;**
- **les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées ;**
- **les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;**
- **les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée ;**
- **les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool ;**
- **les conséquences de tentative de suicide ;**
- **les conséquences :**
  - **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**
  - **de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
  - **de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,**
  - **de l'exposition à des agents incapacitants,**
  - **de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire ;**
- **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement ;**
- **les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;**
- **les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche ;**
- **la plongée sous marine si le bénéficiaire ne pratique pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) et si en cas d'accident, le bénéficiaire n'a pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (MONDIAL ASSISTANCE FRANCE n'intervient qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale).**

Ne donnent pas lieu à prise en charge :

- **les frais de secours d'urgence, les frais de recherche, les frais de transports primaires, à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski à concurrence de 230 € TTC,**
- **les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,**
- **les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation.**

2.7 Dispositions Générales

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Elle ne peut prendre en charge les frais de recherche, de sauvetage et de transports primaires. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Elle ne sera pas tenue responsable de manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire, des infractions à la législation en vigueur dans les pays qu'il traverse.

Elle ne sera pas tenue d'intervenir dans les cas de dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire ou de dommages résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tous actes, pièces, factures, certificats médicaux, bulletins d'hospitalisation, etc., de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, **le demandeur s'engage à fournir les justificatifs appropriés** à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel, sauf cas fortuit ou de force majeure. Les certificats médicaux et bulletins d'hospitalisation seront adressés au médecin MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et

serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.
Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE FRANCE aurait engagés pour organiser le service.

2.7.1 Conditions applicables aux interventions liées à un événement d'ordre médical

Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, après contact avec le médecin traitant et éventuellement la famille bénéficiaire.

Seuls, l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

Sauf décision contraire du médecin de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, les rapatriements ou transports sanitaires vers la France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco depuis les pays du Groupe C s'effectuent par avion de ligne régulière.

Pays du groupe C : monde entier sauf la France métropolitaine (y compris Corse) Andorre, Monaco, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark (hors Groenland), Espagne Continentale , Baléares, Royaume-Uni, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal Continental, République San Marin, Suisse, Albanie, Biélorussie, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Canaries, Chypre, Croatie, Finlande, Grèce, Hongrie, Islande, Israël, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Moldavie, Norvège, Pays-Baltes, Pologne, République du Monténégro, République de Serbie, République Slovaque, République Tchèque, Roumanie, Russie (partie européenne), Slovénie, Suède, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican.

2.7.2 Conditions applicables aux interventions liées au véhicule

La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne saurait être engagée en cas de détérioration ou vol d'objets personnels, de marchandises ou d'accessoires commis sur ou dans le véhicule, que ce dernier soit immobilisé ou en cours de retour.

L'envoi d'un chauffeur pour un véhicule n'est pas effectué si le véhicule n'est pas en parfait état de marche et en règle vis à vis du Code de la Route (pneus, freins, amortisseurs, éclairage, ...) ou s'il présente des anomalies mécaniques (bruit anormal de moteur ou de transmission, consommation élevée d'huile, ...). Ces anomalies doivent être obligatoirement signalées lors de l'appel d'assistance. MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de ne pas fournir la prestation, à moins que le bénéficiaire ne fasse effectuer sur place les réparations nécessaires. En aucun cas, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne prend en charge les frais de fournitures, de péages ou de réparation du véhicule.

MEMO OBSEQUES
A retourner par courrier à :
MONDIAL ASSISTANCE FRANCE
2, rue Fragonard – 75807 PARIS CEDEX 17

Je soussigné(e)

Nom : .....

.....

Prénom : .....

Adresse : .....

.....

.....

Autorise de manière expresse la société MONDIAL ASSISTANCE FRANCE à mettre et conserver en mémoire informatisée des données nominatives me concernant et plus particulièrement mes opinions religieuses. J'autorise, par ailleurs, la société MONDIAL ASSISTANCE FRANCE à mettre en œuvre les prestations d'assistance énoncées dans la convention dont je suis bénéficiaire.

Mon chargé(e) de mémoire

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

.....

.....

Téléphone : .....

Lien avec le souscripteur : .....

Signature du chargé de mémoire :

JE SUIS INFORMÉ(E) QUE, SUR SIMPLE DEMANDE AUPRÈS DE MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, JE PEUX AVOIR CONNAISSANCE DE MON DOSSIER ET Y APPORTER TOUTE MODIFICATION.

Pour contacter MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, communiquez le mot de passe :

.....

Fait à : ....., le : .....

Signature :

N° contrat d'assurance : .....

Date d'effet : .....

LES OBSÈQUES

• ***Vous souhaitez que les personnes suivantes reçoivent un faire-part :***

Nom	Prénom	Adresse
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

• ***La cérémonie : vous souhaitez des obsèques :***

❒ Civiles ❒ Religieuses

Culte : .....

Commune : .....

Lieu de culte : .....

• ***La sépulture : vous souhaitez être :***

Inhumé(e) ❒ Oui ❒ Non

Dans la commune de : .....

Caveau de famille : ❒ Oui ❒ Non

Incinéré(e) : ❒ Oui ❒ Non

Vous souhaitez que vos cendres soient dispersées :

❒ Oui ❒ Non

Notice nécrologique : ❒ Oui ❒ Non

Vous voulez qu'elle paraisse dans le journal suivant :

.....

Rédigée de la façon suivante :

.....

.....

.....

.....

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR VOS FUNÉRAILLES

- ***Soins de conservation :***

❒ Oui ❒ Non

- ***Somatique*** (application de glace ou neige carbonique) :

❒ Oui ❒ Non

- ***Soins de thanatopraxie*** (injection de liquide antiseptique) :

❒ Oui ❒ Non

INFORMATIONS JURIDIQUES ET FINANCIÈRES

- ***Votre notaire :***

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

- ***Vous avez rédigé un testament :***

❒ Oui ❒ Non

- ***Votre exécuteur testamentaire est :***

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

LISTE DES ORGANISMES A CONTACTER

(Banques, compagnies d'assurances, caisses de retraite, employeurs ...)

Nom de l'organisme	Personne à contacter et n° de téléphone
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

AUTRES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

- ***Prise en charge de votre animal par :***

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

• ***Entretien de la sépulture***	❒ Oui	❒ Non
• ***Messe***	❒ Oui	❒ Non
• ***Remerciements***	❒ Oui	❒ Non
• ***Service anniversaire***	❒ Oui	❒ Non
• ***Fleurs***	❒ Oui	❒ Non

MÉMORISATION DES DONNÉES OBSÈQUES

1 Objet du service de mémorisation

Ce service permet de recueillir les souhaits de l'assuré concernant l'organisation de ses obsèques et de les restituer au moment de son décès au chargé de mémoire qu'il aura désigné à Mondial Assistance France, pour que ses volontés puissent être réalisées.

2 Déroulement du service

L'assuré remplit ce document (annexe) et le renvoie par courrier simple à Mondial Assistance France à l'adresse suivante : 2, rue Fragonard 75807 Paris Cedex 17.

Il appartient à l'assuré de bien renseigner les rubriques « mot de passe » et « chargé de mémoire » et d'informer le chargé de mémoire de son rôle au moment du décès.

Mondial Assistance France, dès réception du document, mémorise les données et renvoie à l'assuré par courrier simple un double des éléments mémorisés ainsi qu'une fiche de remise à jour.

3 Actualisation des données

L'assuré peut actualiser par écrit les nouvelles données qu'il souhaite voir mémoriser, autant de fois que nécessaire.

Mondial Assistance France renverra par écrit à l'assuré les nouvelles données mémorisées, qu'il pourra conserver et ranger dans son livret de famille.

4 Accès aux informations

Seuls l'assuré, le bénéficiaire et le chargé de mémoire, sur présentation du mot de passe, pourront accéder aux informations mémorisées par Mondial Assistance France du lundi au samedi (hors jours fériés) de 7h00 à 21h00.

Relyens, Groupe mutualiste européen en Assurance et Management des risques, agit au quotidien auprès des acteurs de la Santé et des Territoires pour sécuriser leur activité et garantir la continuité et la qualité de leur mission d'intérêt général, au bénéfice des patients et des citoyens.

Depuis presque 100 ans, nous créons et tissons le lien qui nous unit avec nos parties prenantes pour avancer, ensemble, dans un monde où la confiance se nourrit, se partage, se transmet et se mutualise.

Maîtriser les risques,
mutualiser la confiance.®

Relyens Mutual Insurance
18 rue Edouard Rochet - 69372 LYON Cedex
08 - FRANCE
Tél : +33 (0)4 72 75 50 25 – **www.relyens.eu**

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations fixes
Entreprise régie par le code des assurances - 779 860 881 RCS LYON
Organisme de formation professionnelle déclaré sous le n° 82690051369 auprès du Préfet de région
N°TVA Intracommunautaire FR 79779860881

©2024 Relyens – 01/2024

relyens