

ANNEXE 1 : NOTICE D'INFORMATION

NOTICE D'INFORMATION HISCOX RESIDENCE SENIORS ASSISTANCE N°9840

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : **01.48.82.63.98**
- par téléphone de l'étranger : **33.1. 48.82.63.98** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : **01. 45.16.63.92**
- par e-mail : quotidien@mutuaide.fr

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de police,
- 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 d'assistance.

TABLEAU DES GARANTIES

ASSISTANCE HABITATION	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
<ul style="list-style-type: none"> - Retour anticipé (A) - Hébergement temporaire (B) - Valise de secours (C) - Transfert de mobilier (D) - Présence d'un proche (si la garantie « Transfert de mobilier est mise en œuvre) (E) - Recherche de prestataires (F) - Intervention d'un serrurier, électricien, vitrier ou plombier (G) - Soutien psychologique (H) 	<p>(A) 1 Titre de transport retour par Evènement garanti *</p> <p>(B) 150 € TTC maximum par nuit dans la limite de 750 € TTC par Evènement garanti</p> <p>(C) 1250 € TTC maximum par Evènement garanti</p> <p>(D) 305 € TTC maximum par Evènement garanti</p> <p>(E) 1 Titre de transport aller-retour* par Evènement garanti</p> <p>(F) Mise en relation</p> <p>(G) 150 € TTC maximum par Evènement garanti</p> <p>(H) 3 consultations par téléphone maximum par Evènement</p>

* en avion classe économique ou train 1^{ère} classe

ASSISTANCE AUX PERSONNES	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
<ul style="list-style-type: none"> - Rapatriement ou transport sanitaire (A) - Visite d'un proche (B) (non cumulable avec les garanties « prolongation de séjour » et « frais hôteliers ») - Prolongation de séjour (C) (non cumulable avec la garantie « visite d'un proche ») - Frais hôteliers (non cumulable avec la garantie « visite d'un proche ») <p style="margin-left: 40px;">✓ Pour l'Assuré (D1)</p>	<p>(A) Frais réels</p> <p>(B) 1 Titre de transport aller/retour* par Evènement garanti+ Frais d'hôtel : 150 € TTC maximum par nuit dans la limite de 750 € TTC par Evènement garanti</p> <p>(C) Frais d'hôtel 150 € TTC maximum par nuit dans la limite de 750 € TTC par Evènement garanti</p> <p>(D1) 75 € TTC maximum par nuit dans la limite de 750 € TTC par Evènement garanti</p> <p>(D2) 75 € TTC maximum par nuit dans la limite de 375 € TTC par Evènement garanti</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour une personne demeurant à son chevet (D2) - Frais médicaux hors du Pays de résidence (E1) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Soins dentaires (E2) - Envoi de médicaments à l'Etranger (F) - Envoi de prothèses à l'Etranger (G) - Rapatriement de corps : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapatriement du corps (H1) ✓ Frais funéraires nécessaires au transport (H2) - Formalités décès (I) - Retour anticipé (J) - Assistance juridique à l'Etranger <ul style="list-style-type: none"> ✓ Avance de la caution pénale (K1) ✓ Paiement des honoraires d'avocat (K2) - Frais de secours sur piste (L) - Avance de fonds (uniquement à l'Etranger) (M) 	<p>(E1) 11 000 € TTC maximum par Evènement garanti/ Franchise 15 € par Sinistre (E2) 75 € TTC maximum par Evènement garanti</p> <p>(F) Frais d'envoi (G) Frais d'envoi</p> <p>(H1) Frais réels (H2) Frais réels</p> <p>(I) 1 Titre de transport aller / retour * par Evènement garanti+ Frais d'hôtel : 75 € TTC maximum par nuit dans la limite de 375 € TTC par Evènement garanti</p> <p>(J) 1 Titre de transport retour *par Evènement garanti</p> <p>(K1) 11 435 € TTC maximum par Evènement garanti (K2) 1 500 € TTC maximum par Evènement garanti</p> <p>(L) 120 € TTC maximum par accident de ski</p> <p>(M) 765 € TTC par évènement. L'évènement étant défini comme perte ou vol des paiements ou papiers officiels</p>
--	---

* en avion classe économique ou train 1^{ère} classe

ASSISTANCE SANTE	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
<p>1/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 4 JOURS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide à domicile (A) - Auxiliaire de vie (B) - Livraison de repas (C) 	<p>10 heures maximum par Evènement garanti réparties sur les 10 jours suivant le retour au Domicile (A)</p> <p>10 heures maximum par Evènement garanti réparties sur les 10 jours suivant le retour au Domicile (B)</p> <p>Forfait de livraison d'un pack de 10 repas maximum par Evènement garanti sur une période de 10 jours à compter de la date de retour au Domicile (C)</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Transport véhiculé non médicalisé (D) <p>2/ EN TOUTES CIRCONSTANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement psychologique (E) 	<p>4 allers/retours maximum par Evènement garanti dans la limite de 25 km du Domicile répartis sur 30 jours à compter de la date de retour au Domicile (D)</p> <p>3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement garanti (E)</p>
---	--

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 13 401 270 €– Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

Accident

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime 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.

Assuré

Vous-même personne physique souscripteur du contrat « HISCOX RESIDENCE SENIORS » mentionné aux conditions particulières de votre contrat souscrit auprès de HISCOX.

Définition de l'assistance aux personnes

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des garanties d'assistance mises en œuvre selon la garantie, en cas de Maladie, Accident ou décès de l'Assuré, lors d'un Déplacement garanti.

Définition de l'assistance habitation

L'assistance habitation comprend l'ensemble des garanties d'assistance mises en œuvre au Domicile de l'Assuré, selon la garantie, suite à la survenance d'un évènement de toute nature ou à un Evènement garanti.

Définition de l'assistance santé L'assistance santé comprend l'ensemble des garanties d'assistance mises en œuvre, selon la garantie, suite à la survenance d'un évènement de toute nature, à une Maladie ou à un Accident.

Déplacement garanti

Tout déplacement à plus de 50 Km du Domicile en France et/ou à l'Etranger, pour une durée **inférieure ou égale à 90 jours consécutifs**.

Domicile

Est considéré comme domicile le lieu d'habitation de l'Assuré dans une résidence seniors, désigné aux conditions particulières du contrat d'assurance. Ce domicile doit se situer en France métropolitaine ou dans les Principautés d'Andorre et de Monaco.

Etranger

Tout pays en dehors de votre Pays de résidence.

Evénements garantis

- ✓ Pour les garanties d'assistance habitation :

Selon les garanties : Attentat ou acte de terrorisme, bris de glaces, dégât des eaux, gel, explosion, inaccessibilité ou évacuation décidée par la police, pompiers, mairie, incendie, perte ou casse des clés de l'habitation, risque d'effondrement de l'immeuble, vandalisme, vol ou tentative de vol ou toute nature d'évènement.

- ✓ Pour les garanties d'assistance aux personnes :
Selon les garanties : Maladie, Accident, accident de ski, bris ou perte de lunettes, lentilles correctrices ou prothèses auditives, décès, incarcération, perte ou vol de médicaments, poursuite judiciaire, violation involontaire des lois et règlements locaux, lors d'un Déplacement garanti.
- ✓ Pour les garanties d'assistance santé :
Selon les garanties : Maladie, Accident ou toute nature d'évènement

Exécution des garanties d'assistance

Les garanties d'assistance assurées par la présente notice ne peuvent être déclenchées qu'avec notre accord préalable. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par l'Assuré ne pourra être remboursée par nous.

Hospitalisation

Séjour dans un hôpital.

Maladie

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

Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants. Ils doivent être domiciliés dans le même Pays de résidence que vous **sauf stipulation contractuelle contraire**.

Nous organisons

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la garantie d'assistance.

Nous prenons en charge

Nous finançons la garantie d'assistance.

Nullité

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la présente notice, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite notice.

Pays de résidence

France métropolitaine ou Principauté d'Andorre ou de Monaco.

Proche

Toute personne désignée par vous et résidant en France métropolitaine, en Principautés d'Andorre ou de Monaco.

Sinistre

Évènement à caractère aléatoire de nature à déclencher une garantie d'assistance de la présente notice.

Territorialité

- ✓ Pour les garanties d'assistance habitation :
France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco.
Extension au monde entier pour la garantie « Retour anticipé ».
- ✓ Pour les garanties d'assistance aux personnes :
Monde entier.

- ✓ Pour les garanties d'assistance santé :
France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE HABITATION

Les garanties d'assistance décrites ci-dessous doivent être mises en place dans les 30 jours suivant la survenance de l'Evènement garanti.

RETOUR ANTICIPE

Suite aux Evènements garantis suivants :

- Attentat ou acte de terrorisme,
- Bris de glaces,
- Dégât des eaux,
- Explosion,
- Gel,
- Incendie,
- Tentative de vol,
- Vandalisme,
- Vol,

survenu à votre Domicile en votre absence, votre présence est nécessaire sur le lieu du Sinistre à votre Domicile pour prendre les mesures conservatoires nécessaires et votre moyen de retour initialement prévu ne peut être utilisé.

Nous organisons et prenons en charge votre retour, vers votre Domicile sinistré, **en train 1^{ère} classe ou avion de ligne en classe économique.**

Si vous n'avez pas utilisé un ou des titres de transport du fait de votre retour d'urgence organisé par notre service assistance, nous vous demanderons, dans le mois qui suit votre retour, de nous adresser le montant correspondant au remboursement perçu à ce titre, sauf à justifier que ce titre n'est pas remboursable.

HEBERGEMENT TEMPORAIRE

Votre Domicile est devenu inhabitable suite à l'un des Evènements garantis suivants :

- Dégât des eaux,
- Domicile inaccessible ou évacué suite à une décision prise par la police, pompiers ou la mairie,
- Incendie,
- Risque d'effondrement de l'immeuble.

Nous organisons et prenons en charge un lieu d'hébergement temporaire (hôtel, appartement, gîte, etc.) **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties**, petit-déjeuner compris.

Les frais de restauration et autres dépenses restent à votre charge.

VALISE DE SECOURS

L'intégralité de vos effets personnels a été détruite suite à l'un des Evènements garantis suivants au sein de votre Domicile :

- Attentat ou acte de terrorisme,
- Dégât des eaux,
- Explosion,
- Incendie,

- Vandalisme,
- Vol.

Nous vous allouons un forfait « Valise de secours » **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties**, pour pouvoir faire face aux achats de première nécessité d'un usage indispensable que sont les effets vestimentaires et articles de toilette.

TRANSFERT DE MOBILIER

Votre Domicile est devenu inhabitable suite à l'un des Evènements garantis suivants :

- Dégât des eaux,
- Explosion,
- Incendie,

et vous souhaitez transporter tout ou partie de votre mobilier dans un endroit sécurisé.

Pour vous permettre de procéder à ce transport de biens, nous organisons et prenons en charge la location d'un véhicule utilitaire léger sans chauffeur (permis B), **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties**.

Le véhicule doit être pris et restitué par le chauffeur dans la même station.

En cas de dépassement du plafond de garantie accordé par notre service assistance, la facture de location restera à votre charge.

Les frais de péage et de carburant restent à votre charge.

La mise à disposition du véhicule ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

L'âge minimum requis pour bénéficier de cette garantie est de 21 ans révolu. Vous devez également posséder un permis de conduire depuis plus d'un an.

PRESENCE D'UN PROCHE

La présente garantie d'assistance ne peut être mise en œuvre par MUTUAIDE que si la garantie d'assistance « Transfert de l'immobilier » a été mise en place par cette dernière.

Votre Domicile est devenu inhabitable suite à l'un des Evènements garantis suivants :

- Dégât des eaux,
- Explosion,
- Incendie.

Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour **en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique**, d'un Proche résidant dans le même Pays de résidence que vous.

RECHERCHE DE PRESTATAIRES

Nous recherchons pour vous, sur simple demande, les coordonnées des prestataires implantés dans votre région **dans un rayon inférieur à 25 Km**, susceptibles d'intervenir afin d'assurer la remise en état des locaux : plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie, chauffage...

Notre intervention se limite à vous communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques de prestataires susceptibles de répondre à votre demande, **étant entendu que le coût des garanties d'assistance reste à votre charge.**

Le choix des prestataires que nous avons pu identifier est laissé à votre libre initiative.

De même, nous ne pourrions nous porter garants de la qualité des délais d'intervention et du travail exécuté et notre responsabilité ne saurait être engagée à ce titre.

INTERVENTION D'UN SERRURIER, ELECTRICIEN, VITRIER OU PLOMBIER

Votre Domicile inhabité est devenu vulnérable suite à l'un des Evènements garantis suivants :

- Attentat ou acte de terrorisme,
- Bris de glaces,
- Dégât des eaux,
- Explosion,
- Gel,
- Incendie,
- Perte au casse de clés,
- Tentative de vol,
- Vandalisme,
- Vol.

Nous organisons et prenons en charge l'intervention d'un serrurier, d'un électricien, d'un vitrier ou d'un plombier pour assurer des réparations provisoires, **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.**

La garantie d'assistance « serrurier » ne peut être mise en œuvre que suite à une perte ou casse de clés de votre Domicile.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Vous subissez un traumatisme psychologique et vous avez besoin d'une assistance psychologique d'urgence.

A votre demande, nous vous mettons en relation téléphonique avec un psychologue, **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.** Les entretiens téléphoniques avec le psychologue, sont entièrement confidentiels.

Ce service de soutien psychologique est réalisé exclusivement par des psychologues cliniciens diplômés et s'effectue selon les règles déontologiques applicables aux psychologues.

Il consiste à aider l'Assuré à surmonter l'événement traumatisant et évacuer les tensions s'y attachant par un accompagnement psychologique ou par une orientation vers un autre mode d'accompagnement plus poussée comme une psychothérapie en cabinet ou un accompagnement psychiatrique.

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

ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE HABITATION

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ **Les dommages résultant d'un vice de construction constituant un Sinistre sériel et affectant le Domicile,**
- ◆ **Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,**

- ◆ **Toute demande d'assistance formulée dans un délai supérieur à 30 jours suivant l'Evènement garanti.**

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Suite à une Maladie ou Accident survenant lors d'un Déplacement garanti, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au Domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

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.

Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à vos côtés.

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 place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical pour une durée **supérieure à 10 jours** suite à une Maladie ou Accident lors d'un Déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour **en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique**, d'un Proche résidant dans le même Pays de résidence que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

Notre prise en charge pour son hébergement se fait **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.**

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Prolongation de séjour » et « Frais hôteliers ».

PROLONGATION DE SEJOUR

Vous êtes hospitalisé suite à une Maladie ou Accident lors d'un Déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour **en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique**, d'un Proche résidant dans le même Pays de résidence que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

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

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

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

FRAIS HOTELIERS

Si vous êtes hospitalisé et dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, nous organisons et prenons en charge vos frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux d'un Proche demeurant à votre chevet, **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.**

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

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

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

FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

Lorsque des frais médicaux 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 dont le montant est indiqué au Tableau des Garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.**

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre Pays de résidence à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu hors de votre Pays de résidence.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.**

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.**

Cette garantie d'assistance cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (**sous réserve d'accord préalable**) :

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- Frais d'hospitalisation à condition que l'Assuré soit jugé intransportable par décision des médecins de l'assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- Frais dentaires d'urgence (**plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise**).

EXTENSION DE LA GARANTIE D'ASSISTANCE : FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

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 résidence, aux conditions cumulatives suivantes :

- Nos médecins doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre Pays de résidence.
- Les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec nos médecins.
- Vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par nous lors de la mise en œuvre de la présente garantie d'assistance :
 - 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 nos services,
 - à nous effectuer à les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à notre charge, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la garantie d'assistance « Frais médicaux (hors Pays de résidence) », les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez nous fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

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

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à nos services 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 garantie d'assistance « Frais médicaux (hors Pays de résidence) » et devrez rembourser l'intégralité des frais avancés par nous, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.

ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement à l'Étranger, vous êtes privé de médicaments indispensables à votre santé, **à la suite d'une perte ou d'un vol.**

Nous prenons en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par nos médecins seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de votre part les coordonnées de votre médecin traitant).

Nous prenons en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, **sous réserve des contraintes légales locales et françaises.**

Cette garantie d'assistance est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers.

Les frais de douane ainsi que le coût d'achat des médicaments restent à votre charge.

ENVOI DE PROTHESES A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement hors de votre Pays de résidence, vous êtes dans l'impossibilité de vous procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives que vous portez habituellement, **suite au bris ou à la perte de celles-ci.**

Nous prenons en charge l'acheminement de ces prothèses (sous réserve d'obtenir de votre part les caractéristiques complètes des prothèses et les coordonnées de votre ophtalmologiste ou prothésiste habituel)

Nous prenons en charge l'expédition des prothèses par les moyens les plus rapides, **sous réserve des contraintes légales locales et françaises.**

Les frais de douane ainsi que les frais de conception des lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives restent à votre charge.

RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un Déplacement garanti en France. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre Pays de résidence.

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).

Si les obsèques ont lieu hors de votre Pays de résidence, nous organisons le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques.

Nous prenons en charge ce transport **à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur votre lieu de Domicile.**

FORMALITES DECES

Si suite à votre décès lors d'un Déplacement garanti en France et que la présence d'un Proche sur place s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge **un titre de transport aller/retour par Evènement garanti en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique, ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.**

Tous les autres frais restent à la charge du Proche.

RETOUR ANTICIPE

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport, si les titres de transport prévus pour votre retour ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, **sur la base d'un billet retour vers votre Pays de résidence en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.**

Nous intervenons en cas de :

- Hospitalisation pour une durée **supérieure à 10 jours** d'un Membre de votre famille,
- Décès d'un Membre de votre famille.

ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

Lors d'un Déplacement garanti hors de votre Pays de résidence, 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, **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.**

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

Nous pouvons vous rembourser, **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties,** les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, **sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.**

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.

FRAIS DE SECOURS SUR PISTE

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

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

Cette prise en charge s'effectue dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

Les frais de secours hors-piste ou hors sentier balisé sont également pris en charge **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties**, si vous êtes accompagné au moment de l'évènement, par un moniteur ou un guide habilité, et s'il n'y avait pas de risques annoncés officiellement par les organismes locaux au moment de votre départ.

Dans les deux cas, ces frais sont pris en charge dans la mesure où nous sommes informés **avant la fin de votre séjour dans la station de ski, et/ou dans les 48 heures suivant l'intervention des secours.**

AVANCE DE FONDS (uniquement à l'Étranger)

Lors d'un Déplacement garanti à l'Étranger, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

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

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds, contre une reconnaissance de dette remise à nos services et **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties**, pour vous permettre de régler vos frais d'hôtel et éventuellement vos frais de transport retour non modifiable.

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

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

ARTICLE 5 - 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,
- ◆ Les frais médicaux et d'Hospitalisation dans le Pays de résidence,
- ◆ 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 36^{ème} semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- ◆ Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- ◆ Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une Hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage,
- ◆ Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
 - ◆ Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
 - ◆ Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine.

- ◆ Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- ◆ Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- ◆ Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- ◆ Les hospitalisations prévues.

ARTICLE 6 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE SANTE

1/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS 4 JOURS

AIDE A DOMICILE

MUTUAIDE organise et prend en charge dans la limite des disponibilités locales, une aide-ménagère à Domicile, pour effectuer les tâches indispensables de la vie quotidienne.

Cette garantie s'exerce dans les conditions et limites indiquées au Tableau des montants. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par le service médical de MUTUAIDE.

AUXILIAIRE DE VIE

Afin de vous accompagner dans la réalisation de vos tâches quotidiennes, nous vous faisons bénéficier de l'aide d'une auxiliaire de vie.

L'auxiliaire de vie pratique la toilette ou la douche, le lever et le coucher, les courses et la préparation de repas, le transfert de mobilité, l'accompagnement lors des sorties. Elle peut également donner à manger aux personnes qui n'ont plus la capacité de le faire seuls.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties.

Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

LIVRAISON DE REPAS

Vous n'êtes pas en mesure de préparer vos repas ou de les faire préparer par une personne de votre entourage, nous organisons, dans la limite des contraintes locales, la livraison de ces repas, **à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties.**

Le coût des repas reste à votre charge.

TRANSPORT VEHICULE NON MEDICALISE

Vous avez besoin d'assistance lors d'un déplacement administratif ou d'ordre médical, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales et **dans la limite indiquée au Tableau de Garanties**, votre **transfert aller /retour**, par les moyens les plus appropriés.

2/ EN TOUTES CIRCONSTANCES

En toutes circonstances, nous intervenons dans les conditions suivantes :

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Vous subissez un traumatisme psychologique et vous avez besoin d'une assistance psychologique d'urgence.

A votre demande, nous vous mettons en relation téléphonique avec un psychologue, **dans la limite est indiquée au Tableau de Garanties. Les entretiens téléphoniques avec le psychologue**, sont entièrement confidentiels.

Ce service de soutien psychologique est réalisé exclusivement par des psychologues cliniciens diplômés et s'effectue selon les règles déontologiques applicables aux psychologues.

Il consiste à aider l'Assuré à surmonter l'événement traumatisant et évacuer les tensions s'y attachant par un accompagnement psychologique ou par une orientation vers un autre mode d'accompagnement plus poussée comme une psychothérapie en cabinet ou un accompagnement psychiatrique.

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

ARTICLE 7 – LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE SANTE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les maladies psychiatriques (dépressions, psychoses, névroses, troubles psychologiques divers), ainsi que les maladies ou déficiences mentales,
- Les traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident, ou dans un but de rajeunissement,
- Une aggravation due à un traitement tardif liée à une négligence de l'assuré ou à l'inobservation intentionnelle par celui-ci des prescriptions du médecin,
- L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, et ses conséquences,
- L'abus d'alcool et ses conséquences,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement non encore consolidées,
- Les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une Maladie ou d'un Accident déjà constaté et ayant entraîné une Hospitalisation dans les 6 mois précédent la demande d'assistance,
- Les maladies chroniques et infirmités préexistantes,
- Les états de grossesse sauf complication nette et imprévisible, les accouchements, l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- Le suicide ou la tentative de suicide et ses conséquences,
- Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- Votre participation à des exercices effectués sous le contrôle de l'autorité militaire,
- Le suicide ou la tentative de suicide et ses conséquences.

Sont également exclus, les séjours :

- De cure ou postcure de toute nature (désintoxication, psychanalyse, psychothérapique, rajeunissement, diététique, esthétique...) autres que les cures thermales médicalement prescrites,
- En maison de repos ou de convalescence, de retraite, services de gériatrie ou hospices et, d'une façon générale, dans tous les établissements dit de « long séjour » transitoire ou permanent au sens de la Sécurité Sociale,
- De rééducation et de réadaptation professionnelle,
- En établissement à caractère sanitaire ou social,
- En établissement et services sociaux d'accueil, d'hébergement et d'assistance, de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies ou contre les maladies mentales caractérisées autres que les centres hospitaliers ou psychiatrie et les maisons de santé pour maladies mentales,
- En milieu hospitalier dus à un état morbide consolidé et non améliorabile telle la démence sénile, la paraplégie traumatique et la tuberculose stabilisée,
- Les séjours pour traitement contre l'infertilité, pour le changement de sexe.

ARTICLE 8 - LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ◆ Les garanties d'assistance qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- ◆ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ◆ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ◆ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ◆ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ◆ Les frais de douane,
- ◆ La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- ◆ La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- ◆ La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- ◆ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- ◆ Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- ◆ Les Accidents résultant de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- ◆ L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ◆ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ◆ L'utilisation par 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,
- ◆ Le suicide et la tentative de suicide,
- ◆ Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- ◆ 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.

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

ARTICLE 9 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES GARANTIES D'ASSISTANCE

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

Dès réception de l'appel, après avoir vérifié les droits du demandeur, nous organisons et prenons en charge les garanties d'assistance prévues dans la présente notice.

Pour bénéficier d'une garantie d'assistance, nous pouvons 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.

Nous ne pouvons en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervenons 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 nous sommes amenés 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 nous avons pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

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

ARTICLE 10 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

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

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

ARTICLE 11 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de garantie d'assistance, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01.48.82.63.98.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : qualite.assistance@mutuaide.fr ou par courrier à :

**MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

ARTICLE 12 – COLLECTE DE DONNEES

L'Assuré reconnaît être informé que MUTUAIDE, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de MUTUAIDE 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, MUTUAIDE 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 garantie d'assistance, 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 MUTUAIDE 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 MUTUAIDE 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 MUTUAIDE :

- par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr
- ou
- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 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).

ARTICLE 13 – SUBROGATION

MUTUAIDE est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les garanties d'assistance fournies en exécution de la présente notice sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou cette institution.

ARTICLE 14 – PRESCRIPTION

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

Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où MUTUAIDE 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 de l'Assuré contre MUTUAIDE 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 MUTUAIDE à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à MUTUAIDE en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

ARTICLE 15 – REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre MUTUAIDE et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des garanties d'assistance sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

ARTICLE 16 – FAUSSES DECLARATIONS

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

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances ;**
- **Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113-9.**

ARTICLE 17 – AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.