

## NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT D'ASSISTANCE OBSEQUES N° 9524

## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

## SERENICARE

- **par téléphone de France : 0806 709 193**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- **par e-mail : [cdc@serenicare.fr](mailto:cdc@serenicare.fr)**

## 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 : 01.48.82.63.70**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- **par téléphone de l'étranger : +33.1.48.82.63.70**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- **par télécopie : 01.45.16.63.92**
- **par e-mail : [oquotidien@mutuaide.fr](mailto:oquotidien@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 votre contrat : n° 9524
  - Votre nom et prénom,
  - L'adresse de votre domicile,
  - Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
  - La nature de votre problème.
- **Seul l'e-mail ou l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. En cas d'incapacité de ce dernier, l'appel téléphonique d'un proche du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.**
  - **Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.**
  - **Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE Assistance peut demander à l'appelant de justifier de sa qualité et de produire, à ses frais, les pièces ou documents prouvant ce droit.**
  - **Dans tous les cas, le nombre d'heures et la durée d'application des garanties sont déterminés par notre service médical. La mise en œuvre des services d'assistance est étudiée au cas par cas. Le nombre d'heures pourra être inférieur au plafond indiqué.**

**La présente notice d'information régit l'ensemble des garanties du contrat d'assistance Obsèques de la Mutuelle Générale de Prévoyance.**

Les garanties sont souscrites par :

**MUTUELLE GENERALE DE PREVOYANCE**

Siège social : 39 rue Jourdil – CS 99050 – 74992 Annecy Cedex 9  
Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité  
INSEE n°337 682 660, LEI n°969500TYQP1D6WZTDA16

**ci-après, dénommée « le souscripteur »**

Auprès de :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**

Société anonyme au capital de 12 558 240 € (entièrement versé)  
Siège social : 126 rue de la Piazza – 93160 Noisy-le-Grand  
383 974 086 RCS Bobigny

**ci-après, dénommée « l'assureur »**

Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09

**au profit des adhérents à un contrat prévoyance obsèques MUTUELLE GENERALE DE PREVOYANCE.**

**TABLEAUX DES MONTANTS DE GARANTIE ET DES SERVICES D'ASSISTANCE**

Les tableaux suivants présentent les prestations d'assistance ainsi que les limites associées.

Les garanties sont organisées par module pour vous accompagner dans tous les moments de la vie et s'entendent par évènement.

**SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN**

MUTUAIDE ASSISTANCE

Les garanties ci-dessous s'appliquent dans tous les cas, quelle que soit la nature des événements garantis :

<b>EN TOUTE CIRCONSTANCE</b>	
 MUTUAIDE ASSISTANCE	
<b>Bénéficiaires :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- la famille et les ayants droit de l'adhérent/assuré, à son décès, en ce qui concerne la garantie « Accompagnement médico-social »</li> <li>- le conjoint, l'ascendant ou le descendant, le frère ou la sœur de l'adhérent/assuré, pour la garantie « Accompagnement psychologique »</li> <li>- l'assuré qui organise les obsèques d'un proche, en ce qui concerne la garantie « Accompagnement médico-social »</li> </ul>	
PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Accompagnement médico-social</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils médicaux</li> <li>• Recherche d'un médecin</li> <li>• Recherche d'une infirmière</li> <li>• Recherche d'intervenants paramédicaux</li> <li>• Transport en ambulance (organisation)</li> <li>• Organisation de la livraison de médicaments</li> <li>• Recherche et réservation d'une place en milieu hospitalier</li> <li>• Mise en relation avec des baby-sitters (pour convenance personnelle)</li> <li>• Renseignements santé (hôpitaux, médecins, médicaments, urgences, régime obligatoire, etc.)</li> <li>• Informations spécialisées pour les handicapés (soins, établissements et services, éducation, formation, emploi, déplacements, loisirs, sport, associations)</li> <li>• Aide à la recherche d'établissements hospitaliers (spécialisés ou non), de centres d'hébergement temporaire et/ou de longue durée (convalescence, cure, maison de retraite) et mise en relation avec les établissements</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Accompagnement psychologique</b></li> </ul>	Accompagnement psychologique spécifique dans le cadre du décès de l'assuré : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximum 3 rendez-vous par téléphone, par évènement et par bénéficiaire (conjoint, ascendant ou descendant, frère ou sœur)</li> </ul>

- Orientation vers un praticien en ville avec prise en charge de 2 consultations par personne
- Au-delà les consultations sont à la charge de la personne

## ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE



MUTUAIDE ASSISTANCE

Ce module propose un accompagnement en cas :

- d'hospitalisation de plus de 24h planifiée ou non ou d'immobilisation à votre domicile de plus de 2 jours ;
- d'hospitalisation de plus de 24h planifiée ou non ou d'immobilisation à votre domicile ou à son domicile de plus de 2 jours de l'ascendant habituellement en charge de la garde des enfants de moins de 18 ans ;
- d'immobilisation temporaire d'un enfant de moins de 18 ans ;
- d'hospitalisation ou décès d'un bénéficiaire hébergeant une personne dépendante et/ou un ascendant ;
- d'hospitalisation ou incapacité temporaire d'un bénéficiaire avec des animaux ;
- de décès d'un adulte bénéficiaire ou d'un enfant à charge.

### 1 / EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24H PLANIFIÉE OU NON OU D'IMMOBILISATION À VOTRE DOMICILE DE PLUS DE 2 JOURS



MUTUAIDE ASSISTANCE

#### Bénéficiaires :

- le conjoint survivant de l'adhérent/assuré, à défaut toute personne vivant en permanence au domicile de l'adhérent/assuré avec l'organisation et la prise en charge des prestations
- l'assuré qui s'occupe d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré

PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
- Aide-ménagère	2h/jour Maximum 25h
- Venue d'un proche/Transport d'un proche	Billet aller-retour train 1ère classe ou avion classe tourisme maximum 350 € Maximum 2 fois/an
- Hébergement d'un proche	Maximum 80€/nuits pendant maximum 30 nuits
- Livraison de médicaments	Maximum 200 € uniquement pour des médicaments prescrits sur ordonnance
- Livraison de repas	Maximum 2 repas/ jour Maximum 30 portages
- Téléassistance	À partir de 10 jours ouvrés consécutifs d'immobilisation à domicile Maximum 2 mois de services (installation + abonnement pris en charge)

- Garde des personnes ou transport des personnes dépendantes vivant sous votre toit	Garde au domicile : 2h/jour pendant maximum 10 jours Venue d'un proche au domicile : billet aller-retour train 1ère classe ou avion classe tourisme maximum 350 € <b>OU</b> Transfert chez un proche : billet aller-retour train 1ère classe ou avion classe tourisme maximum 350 €
- Conduite des enfants à l'école	2 fois/jour pendant maximum 10 jours
- Soutien scolaire dès le 15ème jour d'arrêt	Maximum 20h/semaine maximum 2 mois
- Transport des enfants jusqu'au domicile d'un proche	Venue d'un enfant au domicile : billet aller-retour train 1ère classe ou avion classe tourisme maximum 350 €
- Garde des enfants ou petits-enfants au domicile du bénéficiaire	Maximum 12h/jour pendant maximum 10 jours

**2 / EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24H PLANIFIÉE OU NON  
OU  
D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 2 JOURS À VOTRE DOMICILE OU AU DOMICILE  
DE L'ASCENDANT HABITUELLEMENT EN CHARGE DE LA GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS**

 MUTUAIDE ASSISTANCE

**Bénéficiaires :**

- l'ascendant habituellement en charge de la garde des enfants de moins de 18 ans, avec l'organisation et la prise en charge des prestations
- l'assuré qui s'occupe d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré

PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
- Garde d'enfants ou petits-enfants au domicile du bénéficiaire	12h/jour pendant maximum 10 jours
<b>ou</b>	<b>ou</b>
- Venue d'un proche au domicile – Frais de transport	Billet aller-retour train 1ère classe ou avion classe tourisme maximum 350 €
<b>ou</b>	<b>ou</b>
- Transport des enfants jusqu'au domicile d'un proche	Maximum 350 €
<b>ou</b>	<b>ou</b>
- Conduite des enfants à l'école	2 fois/jour pendant maximum 10 jours

**3 / EN CAS D'IMMOBILISATION TEMPORAIRE D'UN ENFANT ÂGÉ DE MOINS DE 18 ANS**

 MUTUAIDE ASSISTANCE

**Bénéficiaires :**

- l'enfant à charge de l'assuré de moins de 18 ans, avec l'organisation et la prise en charge des prestations
- l'assuré qui s'occupe d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré

PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
- Transport d'un proche pour apporter une aide au quotidien à l'enfant	Billet aller-retour train 1ère classe ou avion classe tourisme maximum 350 €
- Hébergement du proche	60€/jour en cas d'hospitalisation de l'enfant - maximum 350€

<b>ou</b>	<b>ou</b>
- Garde de l'enfant à son domicile	12h/jour pendant maximum 10 jours
<b>ou</b>	<b>ou</b>
- Soutien scolaire dès le 15ème jour d'absence	Maximum 20h/semaine pendant maximum 2 mois

**4 / HOSPITALISATION OU DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE HÉBERGEANT  
UNE PERSONNE DÉPENDANTE ET/OU UN ASCENDANT**



**Bénéficiaires :**

- personne dépendante et/ou un ascendant hébergé par l'assuré avec l'organisation et la prise en charge des prestations
- l'assuré qui s'occupe d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré

PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
- Garde de la personne dépendante et/ou de l'ascendant	Maximum 25h
<b>ou</b>	<b>ou</b>
- Venue d'un proche au domicile – Frais de transport	Billet aller-retour train 1ère classe ou avion classe tourisme maximum 350 €
<b>ou</b>	<b>ou</b>
- Transfert de la personne dépendante et/ou de l'ascendant	Maximum 350 €

**5 / EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'INCAPACITÉ TEMPORAIRE D'UN BÉNÉFICIAIRE  
AVEC DES ANIMAUX**



**Bénéficiaires :**

- l'animal domestique de l'assuré sauf pour l'accompagnement psychologique avec l'organisation et la prise en charge des prestations
- l'assuré pour l'accompagnement psychologique avec l'organisation et la prise en charge des prestations
- l'assuré qui s'occupe d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré

PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
- Transport des animaux jusqu'à la pension la plus proche	Maximum 350 €
<b>+</b>	<b>+</b>
- Frais d'hébergement dans le chenil ou pension la plus proche	Maximum 2 fois/an
- Garde de l'animal au domicile de l'assuré	Maximum 12h/jour pendant maximum 10 jours

6 / EN CAS DE DÉCÈS D'UN ADULTE BÉNÉFICIAIRE OU D'UN ENFANT À CHARGE

 MUTUAIDE ASSISTANCE

**Bénéficiaires :**

- les ayants droits de l'assuré décédé, du conjoint décédé ou de l'enfant à charge décédé de l'assuré avec l'organisation et la prise en charge des prestations
- l'assuré qui organise les obsèques d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré

PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
- <b>Information et conseils obsèques</b>	Informations et conseils par téléphone
- <b>Aide-ménagère à domicile pour le bénéficiaire</b>	2h/jour - maximum 10h
+	+
- <b>Garde des (autres) enfants à charge</b>	12h/jour pendant maximum 10 jours
- <b>Transport d'un proche</b>	Retour d'un proche se trouvant en déplacement en France => Billet aller simple train 1ère classe ou avion classe tourisme, aux frais réels
- <b>Rapatriement du corps</b>	Frais réels

ACCOMPAGNEMENT AU DÉCÈS

 SERENICARE

 MUTUAIDE ASSISTANCE

1/ AIDE ET INFORMATIONS PRATIQUES

 SERENICARE

**Bénéficiaires :**

- la personne en charge de l'organisation des obsèques
- l'assuré qui organise les obsèques d'un proche non assuré pour toutes les prestations proposées par Serenicare

PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
- <b>Aide et information dans la définition de chaque étape de l'organisation des obsèques</b>	<p><b>Un accompagnement personnalisé 24h/24 et 7j/7 pour l'organisation des obsèques (services gratuits) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accompagnement de la personne en charge des obsèques avec recueil des besoins dont la mise en relation pour le transport avant mise en bière</li> <li>• obtention de devis auprès de prestataires locaux prioritairement par géolocalisation et/ou selon les critères définis par la famille (jusqu'à 3 devis)</li> <li>• aide à la compréhension des devis proposés et à leur adéquation avec les besoins exprimés</li> <li>• organisation du rendez-vous dans l'agence retenue par la famille</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bilan administratif</li> <li>• mise à disposition d'un espace numérique permettant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la publication d'un avis de décès numérique</li> <li>- la possibilité de rendre hommage au défunt (messages, souvenirs, photos...)</li> <li>- l'accès à un guide des démarches et à des modèles de courriers à personnaliser afin d'informer les différents administrations et prestataires du décès</li> </ul> </li> </ul> <p><b>En option (sur demande - tarif négocié) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aide à l'organisation d'une cérémonie civile avec le choix de textes et de musiques</li> <li>• rédaction par un professionnel des courriers à adresser aux administrations et aux prestataires</li> </ul>
--	---

## 2 / ASSISTANCE AVANT DECES



Bénéficiaire : l'assuré au contrat

PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
- <a href="#">Simulateur des frais d'obsèques</a>	Outil d'estimation du coût des obsèques permet, à partir de 5 questions, d'évaluer le coût prévisionnel des obsèques. Cette estimation, à but informatif, ne revêt ni engagement contractuel ni caractère publicitaire de la part de Gan Prévoyance.
- <a href="#">Service de gestion des volontés</a>	Dépôt, enregistrement et restitution des Volontés Funéraires : service permettant de déposer ses Volontés funéraires concernant l'organisation des obsèques conformément à la description faite dans les conditions générales téléchargeables sur le site gan-prevoyance.serenicare.fr ou par courrier sur demande auprès d'un conseiller Serenicare.

## 3 / ASSISTANCE AUX PROCHES LORS DU DECES

Bénéficiaires :

- le conjoint survivant de l'adhérent/assuré, à défaut toute personne vivant en permanence au domicile de l'adhérent/assuré avec l'organisation et la prise en charge des garanties d'assistance
- la personne en charge de l'organisation des obsèques
- l'assuré qui organise les obsèques d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré

PRESTATIONS	DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)
- <a href="#">Rapatriement du corps</a> MUTUAIDE ASSISTANCE	Frais réels
- <a href="#">Retour d'un proche</a> MUTUAIDE ASSISTANCE	Frais réels

## - Mise en place d'un moyen de transport



MUTUAIDE ASSISTANCE

## - Accompagnement dans la définition de chaque étape de l'organisation des obsèques



SERENICARE

## - Avis de décès (espace numérique)



SERENICARE

## - Hommage (espace numérique)



SERENICARE

## - Organisation d'une cérémonie civile (sur demande – tarif négocié)



SERENICARE

Organise et prend en charge, pour le conjoint survivant, à défaut, pour une personne vivant en permanence au domicile de l'adhérent/assuré, la mise à disposition d'une personne et d'un véhicule pour aider aux formalités pour une durée maximale de 4h

**Réception des appels 24h/24 et 7j/7****Un accompagnement personnalisé pour l'organisation des obsèques :**

- accompagnement de la personne en charge des obsèques avec recueil des besoins dont la mise en relation pour le transport avant mise en bière
- obtention de devis auprès de prestataires locaux prioritairement par géolocalisation et/ou selon les critères définis par la famille (jusqu'à 3 devis)
- aide à la compréhension des devis proposés et à leur adéquation avec les besoins exprimés
- organisation du rendez-vous dans l'agence retenue par la famille

Mise à disposition d'un espace privé et sécurisé pour adresser un avis de décès numérique et ainsi communiquer de façon simplifiée toutes les informations utiles aux proches (date, lieu des obsèques, lieu de la cérémonie)

- Mise à disposition d'un espace de recueillement privé et sécurisé pour honorer la mémoire du défunt
- Recueil et partage de témoignages, messages, photos en hommage au défunt
- Accès à des produits et services pour entretenir le souvenir

• Conception et organisation d'une cérémonie civile avec l'aide d'un maître de cérémonie qui accompagne les familles dans toutes les étapes de conception de la cérémonie

• Accompagnement des familles dans toutes les étapes de conception de l'hommage en phase avec la personnalité du défunt via la bibliothèque de textes et de musiques

• Mise à disposition des proches d'un livret de cérémonie réalisé et livré pour permettre de suivre la cérémonie

• La cérémonie civile est animée par un maître de cérémonie

4 / ASSISTANCE AUX PROCHES PENDANT LES OBSEQUES



MUTUAIDE ASSISTANCE

Bénéficiaires :

- le conjoint survivant de l'adhérent/assuré, à défaut toute personne vivant en permanence au domicile de l'adhérent/assuré avec l'organisation et la prise en charge des prestations
- l'assuré qui organise les obsèques d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré

PRESTATIONS

DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS  
(MONTANTS ET PLAFONDS TTC)

- **Garde du domicile pendant les obsèques**

Organise et prend en charge le gardiennage du domicile de l'adhérent/ assuré pendant les obsèques, dans la limite de 10h consécutives

5 / ASSISTANCE AUX PROCHES APRES LE DECES

Bénéficiaires :

- le conjoint survivant de l'adhérent/assuré, à défaut toute personne vivant en permanence au domicile de l'adhérent/assuré avec l'organisation et la prise en charge des garanties d'assistance
- la personne en charge de l'organisation des obsèques
- l'assuré qui organise les obsèques d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré

PRESTATIONS

DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS  
(MONTANTS ET PLAFONDS TTC)

- **Accompagnement de la famille vivant au domicile de l'assuré**



MUTUAIDE ASSISTANCE

- Aide-ménagère : la prise en charge ne peut excéder 20h au total à raison de 2h consécutives minimum/jour du lundi au vendredi, hors jours fériés et dans une tranche horaire de 8h à 19h

- Venue d'un proche sur la base d'un titre de transport aller-retour à concurrence de 280 €, ainsi que la prise en charge des frais d'hébergement à l'hôtel (chambre et petit déjeuner) à concurrence de 70 €/nuit et dans la limite de 280 €

- Transfert accompagné du conjoint survivant et ou des ascendants vers le domicile d'un proche

- Venue d'un proche résidant en France métropolitaine, pour s'occuper, au domicile de l'adhérent/assuré, de ses enfants ou petits-enfants, âgés de moins de 15 ans ou handicapés, sur la base d'un titre de transport aller-retour dans la limite de 280 €

- Transfert accompagné de ses enfants ou petits-enfants, âgés de moins de 15 ans ou handicapés, jusqu'au domicile d'un proche désigné par le conjoint ou la famille de l'adhérent/assuré et dont le domicile est situé en France métropolitaine. L'accompagnement est effectué soit par le proche chez qui l'enfant doit être conduit, soit par une personne compétente mise à sa disposition

- **Prise en charge au domicile de l'adhérent/assuré de ses enfants ou petits-enfants, âgés de moins de 15 ans, ou handicapés**



MUTUAIDE ASSISTANCE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Organisation du transport d'animaux domestiques</b>  MUTUAIDE ASSISTANCE</li> </ul>	<p>À la demande du conjoint, à défaut, de toute personne vivant en permanence au domicile de l'adhérent/assuré, organiser et prendre en charge le transfert des animaux domestiques de l'adhérent/assuré chez un parent ou une relation résidant en France métropolitaine. Les frais occasionnés par le transport excédant 77 € sont à la charge de la famille</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Bilan administratif</b>  SERENICARE</li> </ul>	<p>Un entretien avec un expert conseil sur les démarches à réaliser et des informations sur les droits auxquels prétendre</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Guide des démarches administratives après le décès</b> <b>Espace numérique</b>  SERENICARE</li> </ul>	<p>L'ouverture d'un espace numérique dédié avec des explications sur les démarches et la mise à disposition de courriers personnalisables à éditer et à adresser aux différentes administrations et prestataires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien pour évaluer la situation du proche du défunt</li> <li>• Informations sur les droits et les démarches à réaliser</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aide aux formalités (sur demande – tarif négocié)</b>  SERENICARE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction de l'ensemble des courriers, CERFA, bordereaux de recommandés et des enveloppes</li> <li>• Assistance par un conseiller dédié pendant 6 mois</li> </ul>

**ACCOMPAGNEMENT AUX PERSONNES EN DEPLACEMENT**

 MUTUAIDE ASSISTANCE

En cas d'imprévu (maladie, blessure, décès), avant ou pendant votre voyage (à titre privé et professionnel), MUTUAIDE Assistance met tout en œuvre pour vous venir en aide.

<p align="center"><b>ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE ET PROCHES VIVANT AU DOMICILE, EN DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL OU PRIVÉ (DE MOINS DE 90 JOURS)</b></p> <p align="center"> MUTUAIDE ASSISTANCE</p>	
<p align="center"><b>Bénéficiaires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'assuré et proche vivant au domicile avec l'organisation et la prise en charge des prestations</li> <li>- l'assuré qui organise les obsèques d'un proche, information et mise en relation avec les prestataires, le coût des prestations est à la charge de l'assuré</li> </ul>	
<p align="center"><b>PRESTATIONS</b></p>	<p align="center"><b>DETAILS ET LIMITES DES PRESTATIONS (MONTANTS ET PLAFONDS TTC)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Rapatriement du bénéficiaire malade ou blessé (rapatriement ou transport sanitaire)</b></li> </ul>	<p>Frais réels</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Rapatriement du corps du bénéficiaire en cas de décès</b></li> </ul>	<p>Frais réels</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Retour anticipé du bénéficiaire en cas d'hospitalisation ou décès d'un proche</b></li> </ul>	<p>Frais réels</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger</b></li> </ul>	<p>Avec accord préalable de MUTUAIDE Assistance - maximum 11 000 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Avance des frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger</b></li> </ul>	<p>Avec accord préalable de MUTUAIDE Assistance - maximum 11 000 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Avance de la caution pénale à l'étranger</b></li> </ul>	<p>Maximum 15 300 €</p>

- <b>Présence d'un proche en cas d'hospitalisation à l'étranger</b>	55 €/nuit pendant maximum 10 nuits
- <b>Avance de fonds</b>	Avance de fonds de 2 300 € en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement
- <b>Retour anticipé en cas de catastrophe naturelle</b>	Billet retour + Frais de taxi Frais réels
- <b>Retour anticipé en cas d'attentat</b>	Billet retour + Frais de taxi Frais réels
- <b>Transmission de messages urgents (Depuis l'étranger uniquement)</b>	Frais réels
- <b>Envoi de médicaments prescrits sur ordonnance à l'étranger</b>	Frais réels
- <b>Prise en charge de l'animal domestique qui accompagne l'assuré pendant son déplacement à l'étranger en cas de retour anticipé (Décès/Maladie/Catastrophe Naturelle/Attentat)</b>	Frais réels
- <b>Assistance en cas d'accident de ski</b>	Dans les 10 jours qui suivent l'accident, prise en charge, 1 fois/an pour l'ensemble des bénéficiaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>• des frais de descente en traîneau ou hélicoptère (frais réels)</li> <li>• des frais d'évacuation sur pistes de ski à concurrence de 230 € maximum (frais de recherche exclus)</li> <li>• 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 blessure légère ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé</li> <li>• remboursement du forfait de ski (minimum 3 jours) de la personne accidentée, dans la limite de 76,50 €</li> </ul>
- <b>Frais de recherche en mer et en montagne</b>	Remboursement des frais de recherche en mer et montagne en cas d'intervention max 4 600 € 1 fois/an pour l'ensemble des bénéficiaires

#### ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

La présente notice d'information Mutuelle Générale de Prévoyance Assistance Obsèques formalise les prestations d'assistance du contrat de prévoyance obsèques.

Elles sont souscrites par Mutuelle Générale de Prévoyance pour les adhérents au contrat prévoyance obsèques Mutuelle Générale de Prévoyance auprès de :

- MUTUAIDE Assistance pour les garanties d'assistance ;
- Serenicare qui a conclu un partenariat avec MUTUAIDE Assistance pour tous les services en préparation des obsèques ainsi que les démarches après obsèques.
  - L'assistance aux personnes recouvre l'ensemble des prestations mises en œuvre pour couvrir les conséquences :
    - d'une immobilisation ou d'une hospitalisation consécutive à une maladie ou un accident de la vie privée et/ou professionnelle ;
    - d'un décès.

**L'immobilisation ou l'hospitalisation devra être médicalement justifiée et prouvée par l'envoi d'un certificat médical descriptif adressé sous pli confidentiel au service médical de MUTUAIDE Assistance.**

• L'assistance aux personnes en déplacement recouvre l'ensemble des prestations mises en œuvre lors des déplacements de l'assuré pour couvrir les conséquences :

- d'une maladie ou d'un accident ;
- d'un décès.

• L'assistance au décès recouvre l'ensemble des prestations mises en place avant, pendant et après les obsèques de l'assuré. Certaines prestations peuvent être mises en œuvre pour l'assuré qui organise les obsèques d'un proche. Les prestations sont détaillées au Tableau des montants de garanties et des services d'assistance.

Les garanties d'assistance présentées sont garanties et gérées par :

**MUTUAIDE Assistance**, Société anonyme, Entreprise régie par le Code des Assurances, au capital de 12 558 240 € dont le siège social est 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex, inscrite au RCS sous le Numéro 383 974 086 RCS Bobigny.

MUTUAIDE Assistance délèguera à Serenicare qui a l'agrément, les prestations visées par l'assistance décès.

**ARTICLE 2 – QUI BENEFICIE DE LA GARANTIE ?**

Les bénéficiaires des garanties sont spécifiés au niveau de chaque garantie dans le tableau des montants de garanties.

On retrouve principalement :

- la famille et/ou les ayants droit de l'adhérent/assuré à son domicile avec l'organisation et la prise en charge des prestations, dans le cadre des « Services d'accompagnement au quotidien », « Accompagnement à domicile », l'« Assistance en déplacement » ;
- la personne en charge des obsèques de l'assuré ;
- l'assuré qui organise les obsèques d'un proche non assuré, pour toutes les prestations proposées par Serenicare : assistance, services et mise en relation avec les prestataires.

**ARTICLE 3 – TERRITORIALITE**

Les garanties d'assistance mises en place par MUTUAIDE Assistance sont applicables :

- pour les garanties d'assistance au domicile : en France, sur les Principautés d'Andorre et de Monaco,
- pour les garanties d'assistance en déplacement : pour les déplacements dans le monde entier, au-delà d'une franchise de 50 km à partir de la résidence principale limitée à 90 jours consécutifs.
- pour les garanties au décès, elles peuvent intervenir en fonction de l'évaluation réalisée par le chargé d'assistance décès :
  - soit au domicile de l'assuré en France, sur les Principautés d'Andorre et de Monaco quel que soit le lieu de survenance ;
  - soit en cas de décès survenant lors d'un déplacement dans le monde entier et n'excédant pas 90 jours consécutifs et à plus de 50 km du domicile principal de l'adhérent/assuré, dans le cadre de la garantie « Rapatriement du corps » ;
  - soit à l'aéroport international le plus proche du pays souhaité par l'assuré pour son inhumation.

	Assuré décédé en France dont les obsèques ont lieu en France	Assuré décédé en France dont les obsèques ont lieu hors de France	Assuré qui prend en charge les obsèques d'un proche
Service d'accompagnement au quotidien	Pris en charge financièrement	Pris en charge financièrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations</li> <li>• Mise en relation avec les prestataires</li> <li>• Pas de prise en charge financière</li> </ul>
Accompagnement au domicile		Pris en charge financièrement	
Accompagnement au décès		Pris en charge financièrement	
Assistance aux personnes en déplacement		Pris en charge financièrement	

**ARTICLE 4 – VALIDITE DES GARANTIES**

Les garanties d'assistance sont acquises :

- pour les garanties d'assistance au domicile : pendant la durée de validité de l'adhésion au contrat de prévoyance obsèques Mutuelle Générale de Prévoyance,
- pour les garanties d'assistance en déplacement : pendant la durée de validité de l'adhésion au contrat de prévoyance obsèques mais uniquement pendant les 90 premiers jours du déplacement,
- pour les garanties au décès : pendant la durée de validité de l'adhésion au contrat de prévoyance obsèques.

**ARTICLE 5 – PRISE D'EFFET, DUREE ET RENOUVELLEMENT DES GARANTIES D'ASSISTANCE**

Les garanties d'assistance prennent effet à compter de la date de la prise d'effet de votre contrat de prévoyance obsèques Mutuelle Générale de Prévoyance, pour la même durée que celui-ci.

Les garanties se renouvellent dans les mêmes conditions que votre contrat de prévoyance obsèques.

**ARTICLE 6 – RESILIATION - CESSATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE**

Les garanties d'assistance prévues aux tableaux des montants de garanties et des services d'assistance cessent de plein droit :

- en cas de résiliation de votre contrat de prévoyance obsèques Mutuelle Générale de Prévoyance, quelle qu'en soit la cause,
- en cas de retrait total de l'agrément de l'assureur conformément et dans les conditions définies à l'article L.326-12 du Code des Assurances,
- en cas de résiliation du contrat d'assistance obsèques souscrit auprès de MUTUAIDE Assistance par Mutuelle Générale de Prévoyance quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non-reconduction dudit contrat entraîne la cessation des garanties d'assistance pour vous à l'échéance annuelle qui suit la date de ladite résiliation. Les prestations accordées avant la résiliation de votre contrat s'effectueront jusqu'à leur terme.
- en cas de réduction de garanties ou de renonciation à l'adhésion au contrat de prévoyance obsèques Mutuelle Générale de Prévoyance.

**ARTICLE 7 – DEFINITIONS****Accident :**

Toute atteinte corporelle soudaine, non intentionnelle de la part de l'assuré provenant exclusivement et directement de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et 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. L'intoxication alimentaire est assimilée à un accident.

**Actes de la vie quotidienne :**

Cinq actes élémentaires de la vie quotidienne sont appréciés pour évaluer l'état de dépendance :

**1. Transferts**

- Passer de chacune des 3 positions debout / assis / couché à l'autre, dans les deux sens : se lever d'un lit ou d'une chaise, se coucher, s'asseoir.

**2. Déplacement à l'intérieur**

- Se déplacer en intérieur sur une surface plane.

### 3. Alimentation

- Manger des aliments préalablement servis et coupés.
- Boire.

### 4. Toilette

- Se laver l'ensemble du corps.
- Assurer l'hygiène de l'élimination, satisfaisant ainsi à un niveau d'hygiène corporelle quotidienne conforme aux normes usuelles.

### 5. Habillage

- Mettre les vêtements portés habituellement, le cas échéant adaptés à son handicap.
- Retirer les vêtements portés habituellement, le cas échéant adaptés à son handicap.

L'incapacité totale et définitive à réaliser un acte élémentaire de la vie quotidienne signifie que toutes les actions dans la définition de l'acte doivent être rendues impossibles y compris avec l'utilisation d'aides techniques adaptées.

#### **Animal domestique :**

Tout animal vivant habituellement au domicile du bénéficiaire, à condition toutefois qu'il ait subi les vaccinations dans les délais prescrits par la législation en vigueur en France, le carnet de vaccinations faisant foi, sous réserve des dispositions de la loi n° 99-5 du 06 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux. **Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus. L'animal garanti ne devra pas faire l'objet d'un élevage ou être détenu dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale quelle qu'elle soit.**

#### **Assuré, nommé ici vous :**

Personne titulaire du contrat de prévoyance obsèques souscrit auprès de Mutuelle Générale de Prévoyance, et toute personne expressément désignée comme telle, au certificat d'adhésion.

#### **Assureur :**

MUTUAIDE Assistance – Société anonyme au capital de 12 558 240 € - RCS Bobigny 383 974 086 – Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex. 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.

#### **Ayants droit :**

Le(s) bénéficiaire(s) au contrat prévoyance obsèques souscrit par l'assuré auprès de Mutuelle Générale de Prévoyance.

#### **Bénéficiaires :**

Les proches de l'assuré titulaire d'un contrat de prévoyance obsèques Mutuelle Générale de Prévoyance.

Les proches par simple appel téléphonique mettent en œuvre les garanties d'assistance au décès. Pour les autres prestations, les bénéficiaires peuvent être le conjoint ou partenaire d'un Pacte civil de solidarité ou le concubin, les descendants ou ascendants vivant sous le même toit et fiscalement à charge de l'assuré.

Dans le cadre des prestations au décès, le bénéficiaire peut être toute personne en charge des obsèques de l'assuré ou l'assuré qui organise les obsèques d'un proche, dans ce cas il sera informé des prestations et le coût est à sa charge.

#### **Blessure :**

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.

**Catastrophe naturelle :**

Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, ne provenant pas d'une intervention humaine et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

**Certificat médical descriptif :**

Document justifiant et prouvant l'hospitalisation ou l'immobilisation d'un bénéficiaire au domicile. Il est complété à la fois par le médecin qui atteste de l'incapacité et par le bénéficiaire qui complète la partie administrative. Il est adressé sous pli confidentiel au Médecin conseil de MUTUAIDE Assistance.

**Concubin :**

Personne vivant en concubinage avec l'assuré, dans la mesure où l'assuré et le concubin partagent le même domicile et sont libres de tout autre lien de même nature (c'est-à-dire que chacun d'entre eux est célibataire, veuf ou divorcé et n'est pas engagé dans les liens d'un Pacte Civil de Solidarité – PACS).

**Conjoint :**

Est considéré comme conjoint de l'adhérent, la personne désignée en cette qualité sur le certificat d'adhésion, qu'elle soit unie ou non par les liens du mariage.

**Déplacement garanti :**

Tout déplacement qui permet de bénéficier des garanties d'assistance dans le cadre de l'assistance aux personnes en déplacement. Les limites sont spécifiées à l'article « Territorialité ».

**Domicile :**

Lieu de résidence principal et habituel du bénéficiaire figurant comme domicile sur l'avis d'imposition ou de non-imposition à l'impôt sur le revenu. Il est situé obligatoirement en France.

**Enfant à charge :**

Par enfants à charge de l'adhérent ou de son conjoint, il faut entendre les enfants fiscalement à charge, et cités sur le certificat d'adhésion, au plus tard jusqu'à leur 18ème anniversaire.

**Exécution des prestations :**

Les prestations garanties ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE Assistance ou de Serenicare. En conséquence, MUTUAIDE Assistance ou Serenicare ne pourront rembourser aucune dépense effectuée d'autorité par les Bénéficiaires.

**Famille :**

Le conjoint, le concubin ou toute personne liée à l'adhérent/assuré par un PACS, ses ascendants, descendants, ses frères et/ou sœurs, domiciliés en France.

**France :**

On entend par France : la France continentale, la Corse et les DROM (Martinique, Guadeloupe, Guyane, la Réunion et Mayotte).

**Hospitalisation :**

Tout séjour d'au moins 24h, programmé ou non, dans un établissement de soins public ou privé dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical d'une maladie ou de lésions résultant d'un accident ou d'une maladie.

**Immobilisation du bénéficiaire au domicile :**

État d'une personne se trouvant dans l'incapacité physique totale ou partielle de se déplacer, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile.

**Incapacité temporaire d'un adulte bénéficiaire :**

L'état qui empêche l'adulte bénéficiaire d'exercer son activité habituelle et qui entraîne après une maladie ou un accident :

- soit son immobilisation à domicile, après une hospitalisation ou non, pour une durée définie dans le tableau des montants de garanties et des services d'assistance, pour des raisons médicalement justifiées et prouvées,
- soit son hospitalisation pour maladie, accident ou intervention chirurgicale (programmée ou non programmée) dans un établissement de soins pour une durée d'au moins 24h.

**Incapacité temporaire d'un enfant :**

L'état qui empêche l'enfant de poursuivre sa scolarité en l'immobilisant à son domicile ou dans un établissement de soins pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

**Maladie :**

Toute altération soudaine et imprévisible de l'état de santé de l'assuré constatée par une autorité médicale compétente, à l'exclusion des suites, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident déjà constaté.

**MUTUAIDE Assistance/Serenicare organise :**

MUTUAIDE Assistance accomplit les démarches nécessaires pour délivrer la prestation.

**MUTUAIDE Assistance/Serenicare prend en charge :**

MUTUAIDE Assistance supporte le coût de la prestation.

**Nullité :**

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties d'assistance, alors qu'elles ne devraient pas l'être. La conséquence est la nullité des engagements de MUTUAIDE Assistance et la déchéance des droits prévus.

**Partenaire de pacs :**

Personne liée à l'assuré par un pacte civil de solidarité (PACS).

**Personne dépendante ou handicapée :**

Personne en perte d'autonomie, qui se trouve dans l'incapacité physique et/ou mentale d'exécuter seule un certain nombre d'actes élémentaires, du fait de la détérioration de son état de santé, ou de son âge.

La perte d'autonomie devra être médicalement justifiée par l'envoi d'un certificat médical descriptif adressé au Médecin conseil de MUTUAIDE Assistance.

**Personne en charge des obsèques :**

Tout proche du défunt qui du fait de sa proximité avec lui est en mesure d'organiser ses obsèques selon ses volontés.

**Proche du bénéficiaire :**

Toute personne physique désignée par le bénéficiaire et domiciliée en France. Le proche du bénéficiaire est spécifié au niveau de chaque prestation.

**ARTICLE 7 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE AU DOMICILE**

La présente convention d’assistance propose un ensemble de prestations qui permettent en fonction de votre situation de vous proposer un accompagnement adapté.

**Toutes les prestations présentées ci-après s’exercent selon les conditions et à concurrence des plafonds indiqués au niveau des tableaux des montants de garanties.**

**Dans tous les cas, le nombre d’heures et la durée de la prestation mise en œuvre, sont déterminés par le service médical de MUTUAIDE Assistance.**

**MUTUAIDE Assistance met en relation les bénéficiaires avec des prestataires spécialisés, pour la mise en œuvre des prestations.**

**1. SERVICES D’ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN****ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL**

A la demande du bénéficiaire, MUTUAIDE Assistance met à sa disposition une assistante sociale.

Par téléphone, elle établira un bilan de la situation, vous informera des aides possibles et vous apportera son aide dans vos démarches auprès des différents organismes, avec notamment :

- une analyse de la situation tant au niveau des aides nécessaires que des moyens de les financer (bilan des ressources et dépenses, droits acquis...),
- des informations sur l’ensemble des droits aux prestations, démarches administratives et dossiers sociaux à constituer,
- une aide et accompagnement dans les démarches et formalités à accomplir,
- une évaluation des dépenses correspondant aux services à mettre en œuvre,
- une assistance à la mise en place de la solution médico-sociale proposée.

La prestation est soumise au secret professionnel et nous ne nous substituons pas aux intervenants habituels (professionnels médicaux, agents administratifs et sociaux...).

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l’article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Elles ne constituent pas des consultations juridiques ni médicales.

Les demandes de renseignements pourront être formulées 24h/24 et 7j/7. Toutefois, nos prestations d’information ne pourront être fournies que du lundi au vendredi de 9h à 19h et dans les délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Les renseignements seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra être adressée. Selon les cas, MUTUAIDE Assistance peut orienter le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

**MUTUAIDE Assistance ne peut cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches entreprises par le bénéficiaire à partir des renseignements ou informations que MUTUAIDE Assistance lui aurait communiqué.**

### **ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE**

MUTUAIDE Assistance peut mettre en place des séances de soutien psychologique par téléphone, pour les bénéficiaires au contrat, avec un psychologue clinicien diplômé et s'effectue selon les règles déontologiques applicables aux psychologues.

Si pendant vos échanges, le psychologue identifie le besoin, MUTUAIDE Assistance peut vous orienter vers un psychologue clinicien pour des entretiens en face à face, qui seront à la charge du bénéficiaire.

Dans le cas où cette prestation est mise en place lors d'un décès, il aide un membre de la famille à surmonter le décès de l'adhérent/ assuré et évacuer les tensions s'y attachant par un accompagnement psychologique ou par une orientation vers un autre mode d'accompagnement plus poussé, comme une psychothérapie en cabinet ou un accompagnement psychiatrique.

Cet accompagnement consiste en une écoute professionnelle non orientée, non compatissante et non interventionniste d'un psychologue. Celui-ci juge de l'opportunité de la prochaine aide téléphonique.

#### **MUTUAIDE Assistance :**

- organise et prend en charge une aide psychologique au bénéfice des proches de l'adhérent/assuré (conjoint, ascendant ou descendant, frère ou sœur) en les mettant en relation téléphonique avec un psychologue dans **la limite de 3 fois par personne ;**
- au-delà, le psychologue MUTUAIDE Assistance orientera la personne vers un psychologue en ville.

MUTUAIDE Assistance **prend en charge 2 consultations par personne ;**

- au-delà les consultations sont à la charge de la personne.

## **2. SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE**

### **AIDE-MÉNAGÈRE**

Afin d'aider vos proches et vous, MUTUAIDE Assistance vous fait bénéficier des services d'une aide-ménagère à domicile. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par le service médical.

### **CONDUITE DU(DES) ENFANT(S) À L'ÉCOLE**

A votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, la conduite à l'école des enfants et leur retour au domicile, si aucun proche n'est disponible pour les accompagner.

### **GARDE D'ENFANTS À CHARGE À DOMICILE**

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge de 8h à 19h (sauf dimanches et jours fériés) la garde par une assistante maternelle agréée, à votre domicile, des enfants à votre charge, âgés de moins de 18 ans, dans la limite des disponibilités locales.

### **GARDE DE LA PERSONNE DÉPENDANTE OU AYANT UN HANDICAP ET/OU UN ASCENDANT**

Si la personne de votre entourage immédiat n'est pas en mesure de s'occuper des personnes dépendantes ou ayant un handicap, à votre charge, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, la venue d'une personne qualifiée au domicile pour assurer leur garde, entre 8h et 19h, dans la limite des disponibilités locales.

### GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Pour assurer la garde de vos animaux domestiques, sous réserve qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires,

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge leur garde à votre domicile par une personne compétente, dans la limite des disponibilités locales.

**Les animaux domestiques dressés à l'attaque ne sont pas pris en charge.**

**Les frais de nourriture restent à votre charge.**

### HÉBERGEMENT DU PROCHE OU FRAIS D'HÉBERGEMENT

MUTUAIDE Assistance prend en charge les frais d'hébergement en hôtel ou les frais de mise à disposition d'un lit accompagnant dans l'établissement hospitalier, du proche désigné par l'adulte bénéficiaire qui se rend sur place, et ce pendant la durée de l'hospitalisation.

**Les frais de restauration du proche restent à sa charge.**

### LIVRAISON DE MÉDICAMENTS

Vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile et personne dans votre entourage proche n'est en mesure de récupérer pour vous des médicaments qui ont fait l'objet d'une prescription médicale.

MUTUAIDE Assistance organise, dans la limite des contraintes locales, la livraison de vos médicaments.

**Le coût des médicaments reste à votre charge.**

Si besoin, MUTUAIDE Assistance peut faire l'avance de ces frais, contre remboursement à la livraison des médicaments. MUTUAIDE Assistance n'est pas tenu à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans un rayon maximum de 50 km autour de votre domicile, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

### LIVRAISON DE REPAS

Vous n'êtes pas en mesure de préparer vos repas à domicile ou de les faire préparer par une personne de votre entourage, MUTUAIDE Assistance organise, dans la limite des contraintes locales, la livraison de ces repas.

**Le coût des repas reste à votre charge.**

### SOUTIEN SCOLAIRE

Si vous ou votre conjoint êtes dans l'impossibilité de conduire vos enfants à l'école, ou si l'enfant n'est pas dans la capacité d'aller à l'école, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge, dès le 15<sup>ème</sup> jour d'arrêt, les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (primaire à terminale), **hors week-end, jours fériés et périodes de vacances scolaires**, tant que l'enfant n'est pas en mesure de retourner en classe.

La garantie se termine dès que l'enfant peut retourner en classe ou dans tous les cas à la fin de l'année scolaire en cours.

### TÉLÉASSISTANCE

Si vous ou votre conjoint avez plus de 60 ans et êtes hospitalisé plus de 24 heures ou immobilisé plus de 5 jours à la suite d'une maladie redoutée, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme à votre domicile, ainsi que les frais d'accès au service.

Au-delà de la période de mise à disposition, MUTUAIDE Assistance peut, à votre demande, prolonger cette mise à disposition à un tarif préférentiel.

**TRANSFERT DE LA PERSONNE DÉPENDANTE OU EN SITUATION DE HANDICAP, OU DE L'ASCENDANT JUSQU'AU DOMICILE D'UN PROCHE**

Si la personne de votre entourage immédiat n'est pas en mesure de s'occuper des personnes dépendantes ou en situation de handicap, à votre charge et vivant à votre domicile, MUTUAIDE Assistance prend en charge le transfert accompagné jusqu'au domicile d'un proche situé en France entière, Principautés d'Andorre et de Monaco, par les moyens les plus appropriés.

Dans ce cas, MUTUAIDE Assistance prend en charge le titre de transport aller-retour de l'accompagnant.

Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge l'accompagnement des ascendants par un des prestataires conventionnés.

**Les frais de restauration et autres frais restent à la charge de cette personne.**

**TRANSPORT DES ANIMAUX ET FRAIS D'HÉBERGEMENT DANS LE CHENIL OU PENSION LA PLUS PROCHE**

Pour assurer la garde de vos animaux domestiques, sous réserve qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires,

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge leur transport, jusqu'au chenil ou la pension la plus proche, susceptible de les accueillir, selon les disponibilités locales.

**Les animaux domestiques dressés à l'attaque ne sont pas pris en charge.**

**Les frais de nourriture ainsi que les frais de retour des animaux domestiques vers le domicile restent à votre charge.**

**VISITE D'UN PROCHE**

Vous êtes hospitalisé sur place et sur décision de l'équipe médicale de MUTUAIDE Assistance, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 5 jours consécutifs. MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge pour le membre de votre famille résidant dans le même pays que vous :

- ses frais de transport aller-retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique,
- ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

**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 le rapatriement des personnes accompagnantes.**

**ARTICLE 8 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE ET SERVICES AU DECES****1. ASSISTANCE AU DECES DES LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT (SERVICES PROPOSES PAR MUTUAIDE ASSISTANCE VIA SERENICARE)**

Serenicare met tout en œuvre pour réaliser les prestations indiquées au contrat. Cependant, Serenicare n'est pas responsable des délais et des problèmes de mise en œuvre.

**AIDE ET INFORMATIONS PRATIQUES**

Afin de soulager l'assuré ou ses proches, les équipes de Serenicare peuvent dès la souscription du contrat :

- accompagner la personne en charge des obsèques afin de recueillir ses besoins et l'aider dans les décisions à prendre concernant l'organisation de chaque étape des obsèques ;
- rechercher prioritairement par géolocalisation et/ou selon les critères définis par la famille des prestataires locaux en mesure de pouvoir mettre en œuvre les souhaits exprimés ;

- les aider dans la compréhension des devis proposés et les conseiller sur la cohérence des prestations funéraires présentes au devis par rapport aux souhaits des familles ou aux volontés exprimées par le défunt ;
- aider les proches dans l'organisation d'une cérémonie civile animée par un maître de cérémonie, professionnel présent dans le secteur géographique où auront lieu les obsèques ;
- apporter un conseil sur les démarches à réaliser et les droits auxquels prétendre ;
- évaluer la situation du défunt et ses proches afin de rédiger les courriers qui seront adressés aux différentes administrations et prestataires ;
- mettre à la disposition des proches un espace numérique permettant :
  - de publier un avis de décès,
  - de se recueillir et rendre hommage au défunt,
  - d'identifier les démarches à réaliser et d'éditer les courriers à adresser aux différentes administrations et prestataires.

Le conseiller Serenicare s'efforce dans le cadre du présent service d'assistance de fournir une réponse objective conforme aux critères fixés par la famille ou aux dernières volontés exprimées par le défunt.

En complément, pour permettre d'organiser ses obsèques, l'assuré bénéficie d'un service de gestion des volontés funéraires lui permettant de déposer ses volontés funéraires en vue de l'organisation de ses obsèques conformément à la description faite dans les « conditions générales du service gestion des volontés » téléchargeables sur le site [gan-prevoyance.serenicare.fr](http://gan-prevoyance.serenicare.fr) ou par courrier sur demande auprès d'un conseiller Serenicare.

## 2. ASSISTANCE AU DECES (SERVICES PROPOSES PAR MUTUAIDE ASSISTANCE ET/OU SERENICARE)

### **ACCOMPAGNEMENT ET COORDINATION DES OBSÈQUES**

Le conseiller Serenicare accompagne les proches et répond à leurs demandes concernant :

- la recherche d'un opérateur funéraire ;
- l'organisation du transport du défunt, depuis le lieu du décès, en chambre funéraire, quel que soit le lieu de survenance du décès de l'adhérent/assuré ;
- les premières démarches à effectuer ;
- le déroulement des obsèques ;
- l'information aux proches ;
- l'organisation d'une cérémonie civile.

### **ASSISTANCE À LA COORDINATION DES OBSÈQUES**

L'assistance à la coordination des obsèques est proposée :

- aux proches de l'assuré pour leur permettre d'organiser dans les meilleures conditions les obsèques de l'assuré ;
- à l'assuré lui-même s'il est confronté à l'organisation des obsèques d'un proche ;

Le service est mis en place auprès des proches dès l'annonce du décès jusqu'aux démarches post-obsèques.

### **COMPRÉHENSION D'UN DEVIS OBSÈQUES**

Par téléphone, le conseiller Serenicare propose aux familles de les aider à comprendre le devis de prestations funéraires obtenu auprès d'un opérateur funéraire à l'occasion du décès.

Le but de ce service est de permettre aux familles de faire leur propre choix sur la base d'éléments objectifs mis à leur disposition.

Serenicare ne saurait être responsable des interprétations et/ou choix effectués par les familles sur la base des indications fournies.

Le conseiller funéraire se charge ensuite de transmettre les instructions à l'opérateur funéraire choisi et à organiser le rendez-vous au sein de l'agence.

### **GARDE DU DOMICILE PENDANT LES OBSÈQUES**

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge le gardiennage du domicile de l'adhérent/assuré pendant les obsèques, dans la limite de 10h consécutives.

### **INFORMATION AUX PROCHES ET HOMMAGE**

La famille et les proches de l'assuré ont à disposition un espace numérique d'information et de recueillement. Il s'agit d'un outil en ligne permettant :

- la publication d'un avis de décès numérique à diffusion nationale incluant une fonctionnalité de partage sur les réseaux sociaux ;
- un espace d'information pour les proches afin de connaître les dates et lieux de recueillement (funérarium, église, cimetière, crématorium...) ;
- un espace de recueillement et de partage privé pour les proches avec la possibilité de laisser un message, un souvenir, une photo ou allumer une bougie virtuelle ;
- l'accès à des produits et services pour entretenir le souvenir comme une cagnotte solidaire ou la possibilité de livrer des fleurs.

### **LOCALISATION D'UN OPÉRATEUR FUNÉRAIRE**

Le conseiller Serenicare interroge des opérateurs funéraires exerçant leurs activités, le plus proche du lieu où se trouve le défunt.

Les familles peuvent également demander au conseiller funéraire d'interroger les opérateurs funéraires de leur choix. Le conseiller Serenicare s'efforce dans le cadre du présent service d'assistance de fournir une réponse objective en présentant jusqu'à trois opérateurs funéraires déterminés en fonction de la proximité du lieu du décès ou des critères fixés par la famille.

L'indication d'un opérateur funéraire par le conseiller Serenicare :

- n'oblige en aucun cas les proches de l'assuré à contacter ou à mettre en jeu les prestations funéraires proposées par ledit opérateur funéraire ;
- n'engage pas la responsabilité de Serenicare sur les prestations et services fournis par ledit opérateur.

### **MISE A DISPOSITION D'UN MOYEN DE TRANSPORT**

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge, pour le conjoint survivant, à défaut, pour une personne vivant en permanence au domicile de l'adhérent/assuré, la mise à disposition d'une personne et d'un véhicule pour aider aux formalités pour une durée maximale de 4h.

**Cette prestation est mobilisable tant que les obsèques n'ont pas encore eu lieu.**

### **ORGANISATION D'UNE CÉRÉMONIE CIVILE (SUR DEMANDE – TARIF NÉGOCIÉ)**

Il s'agit d'un service sur mesure d'accompagnement des proches dans la préparation à la conception de l'hommage en phase avec la personnalité du défunt.

Le conseiller Serenicare propose au préalable aux familles de concevoir et d'organiser la cérémonie civile. Il assiste les familles dans toutes les étapes de conception de la cérémonie civile. Un maître de cérémonie est mis à disposition des familles le jour de la cérémonie pour célébrer l'hommage au défunt.

Les familles pourront avoir accès à une bibliothèque de textes et de musiques mais pourront également personnaliser la cérémonie à l'aide de textes et de musiques fournies par leur soin.

Un livret de cérémonie est également mis à disposition des proches pour suivre la cérémonie.

### **ORGANISATION DU TRANSPORT D'ANIMAUX DOMESTIQUES**

MUTUAIDE Assistance peut, à la demande du conjoint, à défaut, de toute personne vivant en permanence au domicile de l'adhérent/assuré, organiser et prendre en charge le transfert des animaux domestiques de l'adhérent/assuré chez un parent ou une relation résidant en France métropolitaine.

**Les frais occasionnés par le transport excédant 77 € TTC sont à la charge de la famille.**

### **PRISE EN CHARGE AU DOMICILE DE L'ADHÉRENT/ASSURÉ DE SES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS, ÂGÉS DE MOINS DE 15 ANS, OU HANDICAPÉS**

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge, à la demande exclusive de la famille de l'adhérent/assuré :

- soit, la venue d'un proche résidant en France, pour s'occuper, au domicile de l'adhérent/assuré, de ses enfants ou petits-enfants, âgés de moins de 15 ans ou handicapés, sur la base d'un titre de transport aller-retour dans la limite de 280 € TTC,
- soit, le transfert accompagné de ses enfants ou petits-enfants, âgés de moins de 15 ans ou handicapés, jusqu'au domicile d'un proche désigné par le conjoint ou la famille de l'adhérent/assuré et dont le domicile est situé en France.

L'accompagnement est effectué soit par le proche chez qui l'enfant doit être conduit, soit par une personne compétente mise à sa disposition.

### **RAPATRIEMENT DU CORPS**

En cas de décès d'un membre de la famille bénéficiaire (adhérent, conjoint, enfant à charge, enfant handicapé sans limite d'âge, ascendant à charge) hors déplacement en France ou à l'étranger, MUTUAIDE Assistance organise le rapatriement de corps jusqu'au lieu des obsèques et d'inhumation en France.

Dans ce cadre, MUTUAIDE Assistance prend 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...),
- les frais de cercueil.

En cas d'inhumation provisoire, MUTUAIDE Assistance prend en charge les frais de rapatriement de corps dans la limite du coût d'un rapatriement entre le lieu de décès et le domicile en France.

## **RETOUR D'UN PROCHE**

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge le retour jusqu'au lieu d'inhumation d'un membre de la famille du bénéficiaire se trouvant sur place, s'il ne peut rentrer par les moyens initialement prévus.

Dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour d'un membre de la famille si l'un d'eux n'est déjà pas sur les lieux, en mettant à sa disposition un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme, pour se rendre de son domicile en Europe jusqu'au lieu d'inhumation.

MUTUAIDE Assistance organise alors le séjour à l'hôtel du membre de la famille qui doit se déplacer et prend en charge ses frais réellement exposés, jusqu'à un maximum de 45 € TTC par nuit.

Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 225 € TTC.

L'organisation de l'une des garanties d'assistance énoncées ci-dessus ne peut donner lieu à remboursement que dans le cas où MUTUAIDE Assistance en a été prévenu, avant tout engagement de frais et a donné son accord exprès préalable. Les frais exposés seront alors remboursés sur justificatifs originaux, dans la limite des garanties contractuelles.

Lorsque MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge le rapatriement d'un membre de la famille de l'adhérent/assuré en France, il peut lui être demandé d'utiliser son titre de voyage.

Lorsque MUTUAIDE Assistance a assuré à ses frais le retour d'un assuré, il est demandé à ses ayants droit d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et de reverser le montant perçu à MUTUAIDE Assistance, dans un délai maximum de trois mois suivant la date du retour.

## **2. ACCOMPAGNEMENT APRES LES OBSEQUES**

### **ACCOMPAGNEMENT DE LA FAMILLE VIVANT AU DOMICILE DE L'ADHÉRENT/ASSURÉ**

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge, pour le conjoint survivant ou les ascendants, âgés de plus de 60 ans, ou handicapés et vivant en permanence au domicile de l'adhérent/assuré :

- soit, la venue d'une aide-ménagère. La prise en charge ne peut excéder 20h au total à raison de 2h consécutives minimum par jour du lundi au vendredi, hors jours fériés et dans une tranche horaire de 8h à 19h ;
- soit, la venue d'un proche résidant en France métropolitaine, sur la base d'un titre de transport aller-retour à concurrence de 280 € TTC, ainsi que la prise en charge des frais d'hébergement à l'hôtel (chambre et petit déjeuner) à concurrence de 70 € TTC par nuit et dans la limite de 280 € TTC ;
- soit, le transfert accompagné du conjoint survivant et/ou des ascendants jusqu'au domicile d'un proche, désigné par la famille et dont le domicile est situé en France. L'accompagnement est effectué soit par le proche chez qui le conjoint survivant et/ou les ascendants doit (doivent) être conduit(s), soit par une personne compétente mise à leur disposition.

### **AIDE AUX FORMALITÉS (SUR DEMANDE – TARIF NÉGOCIÉ)**

Les démarches post-obèques peuvent être organisées et prises en charge, sur simple appel téléphonique du proche. Lors d'un entretien téléphonique, l'expert-conseil pourra :

- évaluer la situation et informer la famille sur ses droits ;
- rédiger l'ensemble des courriers, bordereaux de recommandé et CERFA à adresser aux différentes administrations et prestataires ;
- adresser sous 48h les courriers prêts à être signés et à être expédiés par le proche.

L'expert-conseil dédié assiste la famille pendant 6 mois après les obsèques. Ce service payant sera proposé lors de l'appel par le conseiller Serenicare.

### **BILAN ADMINISTRATIF ET AIDE À LA RÉALISATION DES DÉMARCHES**

#### **Aide à la rédaction de courriers après le décès et mise à disposition d'un guide des démarches post-obsèques.**

Le conseiller Serenicare met à disposition des familles un guide en ligne dans lequel ils pourront consulter un ensemble de démarches expliquées et d'avoir accès à des modèles de courriers personnalisables.

Ce guide en ligne dirige la famille dans la rédaction des courriers en présentant toutes les démarches à effectuer auprès de chaque organisme en fonction de chaque situation.

Le service en ligne permet de construire l'ensemble des courriers dont la famille aura besoin.

La famille peut également être accompagnée par un conseiller funéraire pendant tout le processus pour réaliser un bilan administratif consistant à évaluer la situation de la famille, informer sur les démarches à réaliser et sur les droits auxquels prétendre.

### **ARTICLE 9 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE EN DEPLACEMENT**

#### **ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER (AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE À L'ÉTRANGER)**

Lors d'un déplacement garanti hors du pays de domicile du bénéficiaire, ce dernier est passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

MUTUAIDE Assistance fait l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre sa mise en liberté provisoire.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement de MUTUAIDE Assistance.

Si la caution pénale est remboursée au bénéficiaire avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à MUTUAIDE Assistance.

**Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle du bénéficiaire.**

#### **ASSISTANCE EN CAS D'ACCIDENT DE SKI**

En cas d'assistance aux personnes victimes d'un accident de ski, les garanties sont mises en œuvre en complément des remboursements des organismes sociaux et complémentaires santé ou tout autre garantie d'assurance souscrite par l'assuré, dès lors que l'accident est intervenu sur piste légalement ouverte et que l'assuré a contacté MUTUAIDE Assistance dans les 10 jours suivant l'accident.

La prestation est accordée sans franchise kilométrique.

Le remboursement s'effectue dans le mois qui suit l'accident, sur présentation de l'original du forfait ski.

Outre les dispositions prévues aux prestations – Assistance aux personnes en déplacement –, si l'assuré est victime d'un accident de ski, MUTUAIDE Assistance prend en charge :

- les frais de descente en traîneau ou hélicoptère du lieu de l'accident jusqu'au bas des pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident ;
- les frais d'évacuation sur pistes de ski (frais de recherche exclus) ;
- les 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 blessure légère ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé ;

- le remboursement du forfait de ski (remontées mécaniques) de la personne accidentée, acheté pour 3 jours minimum consécutifs et non utilisé du fait de l'accident de ski.

Ce remboursement se fait sur la base de tarifs des forfaits vendus dans la station et dans la limite du nombre de jours restant à courir dès le lendemain de l'accident. Seul le forfait de l'assuré accidenté est pris en charge.

Cette prestation est accordée une fois par an pour l'ensemble des assurés du contrat prévoyance obsèques.

**MUTUAIDE Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais engagés notamment pour les frais de secours d'urgence, les frais de recherche, les frais de transport primaire.**

#### **AVANCE DE FONDS (UNIQUEMENT À L'ÉTRANGER)**

Lors d'un déplacement garanti hors du pays de domicile du bénéficiaire, dès lors que ses moyens de paiement ou ses papiers officiels (passeport, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers son service, MUTUAIDE Assistance informe le bénéficiaire 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, MUTUAIDE Assistance peut consentir au bénéficiaire une avance de fonds contre une reconnaissance de dette remise à MUTUAIDE Assistance.

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

**A défaut de paiement, MUTUAIDE Assistance se réserve le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.**

#### **AVANCE DES FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER**

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

- les médecins de MUTUAIDE Assistance doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile ;
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec ces médecins ;
- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, que MUTUAIDE Assistance vous fournit lors de la mise en œuvre de la présente prestation :

- à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE Assistance,

- à effectuer les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de MUTUAIDE Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation « frais médicaux », les frais non pris en charge par les organismes d'assurance.

Vous devrez fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

Afin de préserver ses droits ultérieurs, MUTUAIDE Assistance se réserve 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 de 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 dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation que MUTUAIDE Assistance vous a avancés, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous-même.

### **ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes privé de médicaments indispensables à votre santé, à la suite d'une perte ou d'un vol. MUTUAIDE Assistance prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de MUTUAIDE Assistance seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de votre part les coordonnées de votre médecin traitant).

MUTUAIDE Assistance prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

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

### **FRAIS DE RECHERCHE EN MONTAGNE ET EN MER**

La garantie « frais de recherche en mer et en montagne » est accordée sans franchise kilométrique.

MUTUAIDE Assistance rembourse les frais de recherche en mer et en montagne, pouvant incomber à l'assuré, en cas d'intervention des services publics ou privés ou de sauveteurs professionnels dûment agréés.

**Ce remboursement intervient à condition que nous soyons informés dans les 3 jours suivant l'intervention, sauf cas de force majeure.**

### **PRÉSENCE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER**

Vous êtes hospitalisé à l'étranger et sur décision de l'équipe médicale de MUTUAIDE Assistance, avant votre rapatriement médical, pour une durée maximum de 10 jours consécutifs.

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge pour le membre de votre famille résidant dans le même pays que vous :

- ses frais de transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique,
- ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

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

### **PRISE EN CHARGE DE L'ANIMAL DOMESTIQUE EN CAS DE DÉPLACEMENT À L'ÉTRANGER**

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge le rapatriement de l'animal domestique en cas de décès, maladie, catastrophe naturelle ou attentat entraînant le rapatriement du bénéficiaire.

### **RAPATRIEMENT DE CORPS**

En cas de décès d'un membre de la famille bénéficiaire (adhérent, conjoint, enfant à charge, enfant handicapé sans limite d'âge, ascendant à charge) à plus de 50 km du domicile lors d'un déplacement en France ou à l'étranger, MUTUAIDE Assistance organise le rapatriement de corps jusqu'au lieu des obsèques et d'inhumation en France.

Dans ce cadre, MUTUAIDE Assistance prend 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...),
- les frais de cercueil.

En cas d'inhumation provisoire, MUTUAIDE Assistance prend en charge les frais de rapatriement de corps dans la limite du coût d'un rapatriement entre le lieu de décès et le domicile en France.

Si les obsèques ont lieu hors du pays de résidence, MUTUAIDE Assistance organise le rapatriement de corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques à concurrence du montant prévu aux tableaux des montants de garanties et des services d'assistance.

A l'étranger, si la présence d'un ayant droit est requise par les autorités locales pour effectuer les démarches nécessaires au rapatriement, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge le transport aller-retour de celui-ci résidant en France entière ou en Principauté d'Andorre ou de Monaco, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

#### **RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE**

MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous, par les moyens les plus appropriés.

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 le Médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Lors de votre rapatriement, et sur prescription du Médecin conseil, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge un accompagnant à vos côtés.

**Tout refus de la solution proposée par l'équipe médicale de MUTUAIDE Assistance entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.**

#### **RETOUR ANTICIPÉ**

Lorsqu'un de vos proches (conjoint, concubin, frère, sœur, ascendant, descendant) est hospitalisé pour une durée médicalement prescrite de plus de 10 jours, ou vient à décéder, et que vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge votre retour anticipé jusqu'au lieu de l'événement en France métropolitaine ou jusqu'à votre domicile.

#### **RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE ET D'ATTENTAT**

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, MUTUAIDE Assistance prend en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.

MUTUAIDE Assistance intervient en cas :

- d'attentat survenu dans un rayon de 100 km autour du lieu où vous séjournez. Si vous souhaitez écourter votre voyage, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge votre voyage par train 1ère classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72h suivant l'attentat.

- de catastrophe naturelle survenue à l'endroit où vous vous trouvez. Vous n'êtes pas blessé, mais vous souhaitez écourter votre voyage. MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge votre voyage par train 1ère classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximum de 72h suivant la survenance de la catastrophe naturelle.

#### **TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. MUTUAIDE Assistance transmet le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire. Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. MUTUAIDE Assistance ne joue que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

#### **TRANSPORT OU VENUE D'UN PROCHE**

Pour permettre à un de vos proches de se rendre à votre chevet, ou pour prendre en charge une personne à charge vivant à votre domicile, MUTUAIDE Assistance organise et prend en charge, dès le premier jour ses frais de transport aller-retour, par les moyens les plus appropriés et en fonction des disponibilités locales.

Le proche doit résider en France entière, Andorre ou Principauté de Monaco.

**Les frais de restauration et autres frais restent à la charge de cette personne.**

#### **ARTICLE 9 – LES EXCLUSIONS PROPRES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES A DOMICILE**

**Ne donnent pas lieu à l'intervention de MUTUAIDE Assistance :**

- 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 garanti par le contrat, 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,
- Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- Votre participation à des exercices effectués sous le contrôle de l'autorité militaire.

**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 10 – LES EXCLUSIONS PROPRES A L'ASSISTANCE AUX PERSONNES EN DEPLACEMENT

Ne donnent pas lieu à l'intervention de MUTUAIDE Assistance et de Serenicare :

- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays résidence du bénéficiaire,
- l'ivresse et leurs conséquences,
- toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire 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<sup>ème</sup> 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 constatées 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 en découlant,
- les séjours en maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- les hospitalisations prévues.

**ARTICLE 11 – LES EXCLUSIONS PROPRES A L'ASSISTANCE OBSEQUES**

Ne donnent pas lieu à l'intervention de MUTUAIDE Assistance et de Serenicare :

- les frais engagés à l'initiative de l'un des héritiers, s'il choisit une personne ou une société pour fournir une prestation prévue au contrat prévoyance obsèques Mutuelle Générale de Prévoyance, sans l'accord préalable de MUTUAIDE Assistance ;
- la prise en charge du transport du corps en cas de décès survenant, lors d'un séjour excédant 90 jours hors du domicile en France ;
- le rapatriement du corps sur un lieu d'obsèques autre qu'en France, principautés d'Andorre et de Monaco ;
- tous les frais consécutifs au décès de l'adhérent/assuré s'il survient avant l'expiration du délai de carence prévu au contrat prévoyance obsèques Mutuelle Générale de Prévoyance, exception faite du décès accidentel ;
- les fraudes, falsifications ou fausses déclarations faites par l'un des bénéficiaires.

**ARTICLE 12 – LES EXCLUSIONS GENERALES**

Ne donnent pas lieu à l'intervention de MUTUAIDE Assistance ou de Serenicare :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées et/ou qui n'ont pas été organisées par MUTUAIDE Assistance et/ou Serenicare, ou avec son accord,
- Les frais engagés après la cessation de la garantie,
- Les conséquences et/ou dommages survenant dans les pays en état de guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non, les pays touchés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes,
- Les conséquences et /ou dommages résultant d'infractions à la législation française ou étrangère,
- L'utilisation par le bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne, d'engins de guerre et armes à feu,
- Les conséquences et/ou dommages résultant de la pratique de tout sport à titre professionnel,
- La participation du bénéficiaire à des paris, rixes (sauf cas de légitime défense).
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'art. L 113-1 du Code des Assurances,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- Les épidémies et pandémies, pollutions, catastrophes naturelles,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

La responsabilité de MUTUAIDE Assistance ou de Serenicare 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 13 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES GARANTIES D'ASSISTANCE**

L'e-mail et l'appel téléphonique du Bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'e-mail ou de l'appel, MUTUAIDE Assistance, après avoir vérifié les droits du bénéficiaire, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

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

Le Bénéficiaire doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle MUTUAIDE Assistance intervient. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

**MUTUAIDE Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.**

Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge le transport d'un Bénéficiaire, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du Bénéficiaire en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

**ARTICLE 14 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

Les remboursements au Bénéficiaire ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec l'accord de MUTUAIDE Assistance.

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 15 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, 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 01.48.82.63.70.

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](mailto: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](http://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 16 – COLLECTE DE DONNEES

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

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

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

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

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

Les données et les documents concernant le Bénéficiaire sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

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

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires,

médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

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

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- Le Bénéficiaire dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

- par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto: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 17 – SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

#### ARTICLE 18 – PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

#### ARTICLE 19 – REGLEMENT DES LITIGES

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

**ARTICLE 20 – DECHEANCE**

MUTUAIDE Assistance et Serenicare peuvent refuser le bénéfice des garanties d'assistance dès lors que les bénéficiaires desdites garanties auront, intentionnellement, soit effectué une fausse déclaration impactant une garantie d'assistance, soit fourni de faux renseignements ou utilisé des documents faux ou dénaturés à l'occasion d'une demande de prise en charge.

**ARTICLE 21 – FAUSSES DECLARATIONS**

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent l'opinion de MUTUAIDE Assistance et/ou Serenicare :

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 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 22 – AUTORITE DE CONTROLE**

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

Sericicare est soumise au contrôle du CGCT (Code général des collectivités territoriales).