

L'adhérent, à jour de sa cotisation lors de l'appel téléphonique auprès de l'assisteuseur

## 1. BENEFICIAIRES

La présente notice d'information a pour objet de définir la garantie d'assistance dont bénéficie toute personne résidant en France Métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM (et le cas échéant ses ayants droit) ayant adhéré à MIEL MUTUELLE par le biais d'un règlement mutualiste ou d'un contrat collectif santé.

### Sont couverts par la présente convention :

- l'adhérent à MIEL MUTUELLE,
- son conjoint ou concubin notoire, ou son partenaire pacsé,
- leurs enfants fiscalement à charge, leurs ascendants directs,
- leurs animaux familiaux de compagnie, tels que chiens ou chats,

résidant en France Métropolitaine, à Monaco ou dans les DROM et vivant habituellement sous le même toit.

## 2. PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

La garantie d'assistance prend effet à la même date de souscription que les garanties frais de santé de MIEL MUTUELLE.

La garantie d'assistance suit le sort, d'une part, du contrat de complémentaire santé souscrit, auquel elle est annexée et dont elle fait partie intégrante (date d'effet, durée, renouvellement, résiliation) et d'autre part, du contrat collectif d'assurance souscrit par MIEL MUTUELLE auprès de Ressources Mutuelles Assistance.

## 3. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

### La présente convention d'assistance est valable :

- au domicile, pour l'assistance de tous les jours,
- pour tout déplacement en France Métropolitaine et Monaco (au-delà de 50 km du domicile, pour la prestation "Transfert de corps en cas de décès" et "transfert médical" et les prestations qui leur sont associées),
- et dans le monde entier pour la prestation "Frais médicaux",
- Pour les DROM, le bénéficiaire qui réside habituellement dans l'un de ces départements et y a sa résidence principale est couvert par l'assistance de tous les jours. Les frais de déplacements et de rapatriement s'entendent à l'intérieur du département.

## 4. FAITS GENERATEURS

Les prestations définies dans la présente convention sont acquises en cas d'accident, de maladie, d'hospitalisation dans un hôpital ou une clinique, de séjour en maternité ou de décès, survenant au bénéficiaire. L'assisteuseur propose au bénéficiaire la mise en place de la prestation assistance qui correspond le mieux à ses besoins, à raison d'une seule prestation par fait générateur.

Les prestations d'informations, de soutien social ou psychologique sont acquises en tout temps.

## 5. MODALITES DE MISE EN OEUVRE

### POUR CONTACTER L'ASSISTEUR

**SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7**

(accès direct au service du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h30)

Par téléphone : **N°Azur 0810 811 159** PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN TELEPHONE FIXE

Par télécopie : **02 51 83 26 31** / Télécopie Médecin Conseil : **02 40 44 43 00**

Pour les adhérents résidant dans les DROM, ou appelant de l'étranger : **Par téléphone : 00 33 2 40 41 25 65**

### SANS OUBLIER :

- de rappeler votre numéro de contrat,
- de rappeler votre numéro d'adhérent,
- de préciser votre nom, prénom et adresse.

Lors de votre 1<sup>er</sup> appel, un n° d'assistance vous sera communiqué : rappelez-le systématiquement, lors de toutes vos relations ultérieures avec l'assisteuseur.

Toute demande d'assistance doit nous être formulée par téléphone au maximum dans les dix jours qui suivent la date de survenue du fait générateur rattaché à cette demande.

Pour le transfert de corps en cas de décès, le conseil médical et les frais médicaux à l'étranger, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenue du fait générateur rattaché à cette demande.

Le bénéficiaire s'engage à faire parvenir à l'assisteuseur tous les justificatifs exigés par ce dernier pour le déclenchement des prestations garanties.

Les justificatifs demandés par l'assisteuseur sont des pièces originales.

## 6. EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de l'assisteuseur et sur présentation des justificatifs demandés.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par l'assisteuseur.

De plus, il convient de préciser que l'assisteuseur ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidées par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

Dès l'appel de l'un des bénéficiaires, l'assisteuseur met tout en œuvre dans le cadre de son obligation de moyens, pour répondre au plus vite à la demande.

## 7. INFORMATIONS PAR TELEPHONE

**Le service de renseignements téléphoniques apporte une aide et des conseils dans les domaines des informations de la vie courante et en matière de santé:**

### 7.1. Allo info

ALLO INFO est un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique :

### RENSEIGNEMENTS REGLEMENTAIRES

#### *Habitation / logement*

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisition, construction</li> <li>- financement</li> <li>- loyer, bail, congé</li> <li>- copropriété</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- vente, achat en viager</li> <li>- résidence secondaire</li> <li>- urbanisme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- expropriation</li> <li>- les professionnels et l'immobilier</li> <li>- organismes à consulter...</li> </ul> |
|---|---|--|

#### *Justice / défense / recours*

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- à qui vous adresser</li> <li>- comment porter plainte</li> <li>- juridictions civiles</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- juridictions administratives</li> <li>- juridictions pénales</li> <li>- frais de justice</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- aide judiciaire</li> <li>- amendes pénales...</li> </ul> |
|---|--|---|

#### *Vie professionnelle*

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrat de travail</li> <li>- réglementation du travail</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- licenciement</li> <li>- chômage</li> <li>- travail à domicile</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonction publique</li> <li>- travail à l'étranger</li> <li>- travail temporaire...</li> </ul> |
|---|---|--|

#### *Sociétés / commerçants / artisans / affaires*

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- professions libérales</li> <li>- professions commerciales et industrielles</li> <li>- professions artisanales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- sociétés commerciales</li> <li>- TVA et autres taxes</li> <li>- assurances professionnelles</li> <li>- aide-mémoire des formalités</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- frais d'installation</li> <li>- comment créer une association</li> <li>- congés de formation des salariés...</li> </ul> |
|---|--|--|

#### *Assurances sociales / allocations / retraites*

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- salaires</li> <li>- fonction publique</li> <li>- commerce</li> <li>- artisanat</li> <li>- professions libérales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- agriculteurs</li> <li>- prestations familiales</li> <li>- accident de travail</li> <li>- pension de reversion des salariés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- pension de reversion des non-salariés</li> <li>- aide sociale...</li> </ul> |
|---|--|--|

#### *Impôts / fiscalité*

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- qui est imposable ?</li> <li>- imprimés à remplir</li> <li>- traitements et salaires</li> <li>- revenus fonciers</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- BIC - BNC - BA</li> <li>- plus-values</li> <li>- charges déductibles / calcul de l'impôt</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- impôts locaux</li> <li>- réclamations, paiements, contrôles...</li> </ul> |
|--|--|--|

#### *Famille*

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- régimes matrimoniaux</li> <li>- grossesse, naissance</li> <li>- adoption</li> <li>- éducation des enfants</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- émancipation des mineurs</li> <li>- union libre</li> <li>- divorce</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoir sa succession</li> <li>- décès</li> <li>- handicapés...</li> </ul> |
|---|--|---|

### RENSEIGNEMENTS VIE PRATIQUE

#### *Consommation*

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- argent et chèques dans la vie quotidienne</li> <li>- santé</li> <li>- personnel de maison</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- protection de la vie privée</li> <li>- l'énergie dans la vie quotidienne</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- automobile</li> <li>- vivre mieux (nouvelles brèves et conseils)...</li> </ul> |
|---|--|---|

#### *Vacances / loisirs*

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- vacances en famille</li> <li>- enfants et adolescents</li> <li>- camping, caravanning</li> <li>- voyages organisés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- centres et mouvements de jeunesse</li> <li>- activités de plein air</li> <li>- activités culturelles</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- loisirs du 3<sup>ème</sup> âge</li> <li>- vacances à l'étranger</li> <li>- votre argent en vacances...</li> </ul> |
|--|--|--|

#### *Formalités / cartes / permis*

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- état civil</li> <li>- passeport</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- casier judiciaire</li> <li>- cartes et permis divers</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- obligations militaires</li> <li>- déménagements...</li> </ul> |
|---|--|--|

#### *Enseignement / formation*

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- école maternelle, primaire, secondaire</li> <li>- après le baccalauréat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- bourses du second degré</li> <li>- aides financières pour étudiants</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- télé-enseignement</li> <li>- collèges et lycées spéciaux...</li> </ul> |
|---|---|---|

*Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous 48 heures.*

Nos prestations de conseils et d'informations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, etc. En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite et ne pourront porter sur une procédure en cours.

## 7.2. Allô jeunes

Si un enfant est perturbé dans sa scolarité (blocage scolaire, incompatibilité avec un professeur...) ou manifeste un rejet de son environnement social (drogue, fugue, dépression...), les médecins de l'équipe médicale de l'assistant répondent à toute question et procurent un conseil pédagogique et psychologique adapté.

Nos spécialistes vous informent dans les domaines tels que :

- l'orientation pédagogique,
- aide à la recherche d'un premier emploi,
- les inscriptions universitaires,
- le contrat de travail,
- le financement des études,
- le logement,
- la vie pratique.

## 7.3. Allô social

Les services de l'assistant sont à votre disposition pour vous aider et vous informer, dans les domaines tels que :

- **L'aide au budget**
  - Bilan de la situation budgétaire (dépenses, recettes,...),
  - Etat d'endettement.
- **L'aide aux familles**
  - Bilan (situation familiale, ascendants ou descendants à charge, ouverture des droits,...),
  - Action sociale (aide aux démarches auprès des organismes concernés, assistance pour les constitutions de dossiers,...),
  - Aide à l'enfance.
- **L'aide au logement**

## 7.4. Bien être et Prévention

BIEN ETRE est un service d'informations générales, animé par les médecins de l'équipe médicale de l'assistant, destiné à répondre à toute question de nature médicale et, notamment dans les domaines suivants :

- **La grossesse, la puériculture, les maladies infantiles**
- **La santé à tout âge, l'hygiène de vie, le sport, les pathologies liées au vieillissement**
- **Les vaccinations, les réactions aux médicaments**
- **Les addictions, les comportements excessifs nécessitant une prise en charge et un accompagnement** : alimentaires, jeu excessif sur Internet, achats compulsifs, ...
- **La diététique, les régimes,**
- **La santé en voyage** : Vaccins, précautions médicales, recherche à l'étranger d'un médecin parlant français ou anglais pour consultation sur place en cas de difficultés.

Les médecins peuvent répondre à toute question concernant la santé de l'adhérent ou de sa famille. Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical) et de manière objective, selon les éléments fournis par l'intéressé. Ce service est conçu pour écouter, informer, orienter et, en aucun cas, il ne peut remplacer le médecin traitant. L'assistant ne pourra être tenu pour responsable de l'interprétation que le bénéficiaire pourra en faire.

**Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription médicale personnalisée car il est impossible d'établir un diagnostic médical à partir d'un appel téléphonique. Les conseils vous seront livrés de façon objective selon les éléments que vous aurez donnés.**

De plus, en cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler le **médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15 depuis un poste fixe et le 112 depuis un téléphone portable).**

Toutefois, en cas de besoin, l'équipe médicale de l'assistant est présente, **24 h / 24**, pour renseigner et orienter.

## 8. ACCOMPAGNEMENT ET RECHERCHE DE SOLUTIONS PERSONNALISEES

Pour toute demande de services à la personne, le bénéficiaire peut en faire la demande par téléphone auprès de l'assistant en composant le :

**N°Azur 0810 811 159**

PRIX D'UN APPEL LOCAL  
À PARTIR D'UN TELEPHONE FIXE

ou bien par Internet à partir de son espace Affilié sur [www.mielmut.fr](http://www.mielmut.fr)

L'assistant recherche, dans toute la mesure du possible, les coordonnées d'organismes qui fournissent à domicile des soins médicaux, des services de repas, des soins esthétiques...

L'assistant peut également se charger de rechercher, de façon ponctuelle une personne pour effectuer une démarche administrative, faire des courses, accompagner le bénéficiaire lors d'une visite médicale.

Ces prestations restent à la charge du bénéficiaire.

## 9. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ET SOCIAL

### 9.1. Dans le cadre d'une situation liée à l'état de santé

Un service d'écoute assuré par un psychologue clinicien diplômé est mis à disposition de l'adhérent ou de son ayant droit.

Le nombre d'entretiens téléphoniques de soutien sera déterminé avec le psychologue clinicien lors du premier rendez-vous (limités à 10 entretiens maximum par année civile). Ces entretiens sont soumis à la confidentialité et leur coût est pris en charge par l'assistant.

Ils peuvent donner lieu à un conseil permettant une réorientation vers le réseau des praticiens en ville, si un suivi thérapeutique doit être envisagé.

### 9.2. Prévention des risques psychosociaux

Une cellule d'écoute et de soutien spécialisée dans la souffrance au travail prend en charge de manière anonyme et gratuite des appels relatifs au stress au travail et à toutes difficultés relationnelles rencontrées sur le lieu de travail.

## 9.3. Aide aux aidants. Soutien en cas de pathologies lourdes. Prévention contre l'isolement

Si l'assuré en fait la demande, des travailleurs sociaux spécialistes de l'accompagnement de l'aidant et de la personne atteinte d'une pathologie lourde proposent de rechercher des solutions personnalisées, en réponse aux besoins engendrés par la situation et pouvant être renforcées par un soutien psychologique adapté, par téléphone.

Des appels de convivialité peuvent également être mis en place à la demande, afin d'aider l'assuré à rompre l'isolement lié à l'état de santé ou au vieillissement : des rendez-vous téléphoniques avec un chargé d'assistance sont alors fixés d'un commun accord pour procurer un soutien moral.

## 10. EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE AU DOMICILE

### Service de portage de médicaments

Si le bénéficiaire ne peut temporairement se déplacer, à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'assistant :

- lui envoie l'un de ses correspondants pour chercher les médicaments prescrits par son médecin, lors d'une visite (le coût des médicaments n'est pas à la charge de l'assistant), l'organisation et la prise en charge de l'acheminement des médicaments indispensables au traitement immédiat du bénéficiaire sont conditionnés par le fait qu'il ne peut se déplacer, ni se faire aider de son entourage. Les médicaments devant par ailleurs être disponibles dans un rayon maximum de 50 km du domicile du bénéficiaire.

## 11. LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE METROPOLITAINE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

### 11.1. Conseil médical

#### EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE

Le conseil médical est la consultation ou l'avis que l'un des médecins de l'équipe médicale de l'assistant donne à un bénéficiaire malade ou blessé, au cours d'un déplacement. Les médecins de l'assistant sont mobilisés à l'instant même où l'information leur parvient. L'un des médecins de l'assistant se met alors en rapport avec le médecin qui a administré les premiers soins et, s'il y a lieu, avec le médecin traitant afin de déterminer avec précision la situation dans laquelle se trouve le malade ou le blessé. Le médecin de l'assistant propose les solutions qui lui paraissent les mieux adaptées à son état. La proposition ainsi faite constitue le conseil médical qui, dès qu'il est approuvé par le bénéficiaire ou son représentant, déclenche l'exécution des prestations et prescriptions médicales, telles qu'elles sont proposées par le médecin de l'assistant.

### 11.2. Transfert médical

En application du conseil médical ci-dessus défini, le médecin de l'assistant propose des prescriptions ou prestations médicales.

Celles-ci peuvent être :

- la poursuite du traitement, un transfert pouvant être effectué ultérieurement, après accord et/ou prescription du médecin traitant,
- le transfert vers un centre hospitalier mieux adapté, après accord et/ou prescription du médecin ayant pris en charge le patient.

Selon l'état du bénéficiaire, les transferts sont organisés avec ou sans accompagnateur (l'accompagnateur pouvant être médical, paramédical ou autre).

*Suivant le cas, ils s'effectuent :*

- en ambulance, véhicule sanitaire léger (VSL) ou taxi,
- en avion de ligne régulière,
- en train,
- en avion sanitaire,
- en utilisant le véhicule du bénéficiaire conduit par un chauffeur qualifié, envoyé par l'assistant.

Cette liste n'est pas limitative.

*L'assistant se charge :*

- de l'organisation du transfert
- de la réservation d'un lit auprès du service hospitalier choisi,
- de l'accueil à l'arrivée,
- de l'envoi sur place, si nécessaire, d'un médecin habilité pour évaluer l'état du bénéficiaire, collaborer avec le médecin traitant et organiser son transfert éventuel.

Les frais correspondants sont intégralement pris en charge par l'assistant au-delà des frais pris en charge par la sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance. Toutefois aucun transport ne peut être pris en charge par l'assistant, s'il n'a été préalablement décidé par le médecin de l'assistant. Ainsi, l'assistant ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés. Aucun transfert ne peut être effectué sans l'accord préalable du bénéficiaire ou celui de son représentant, exception faite d'états comateux nécessitant un transfert d'urgence.

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

Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de l'assistant, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille du bénéficiaire. Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

**IMPORTANT** Tout refus par le bénéficiaire ou par son médecin traitant, soit des prestations, soit des prescriptions médicales proposées par l'assistant entraîne automatiquement LA NULLITE de la prestation.

**CAS PARTICULIER** des adhérents résidant dans les DROM :

*La prise en charge du bénéficiaire, telle que décrite dans cet article, s'entend à plus de 50 km du domicile, à l'intérieur du département de résidence DROM.*

### 11.3. Transmission de messages

L'assistant se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages urgents :

- qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement pendant un séjour ou un déplacement, par exemple, en cas d'hospitalisation,
- ou que vous devez adresser à toute personne demeurant en France Métropolitaine, à Monaco et dans les DROM.

D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à :

- une demande justifiée,
- une expression claire et explicite du message à retransmettre,
- un contenu du message licite, au regard de la loi Française,
- une indication précise des nom, prénom et adresse complète et, éventuellement du numéro de téléphone de la personne à contacter.

#### 11.4. Déplacement et hébergement d'un proche en cas d'hospitalisation de plus de 5 jours

Dans le cas où l'état du bénéficiaire non accompagné ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, et que son hospitalisation sur place doit dépasser 5 jours, l'assistant met à la disposition d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée par lui, un billet aller/retour de train ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour lui permettre de se rendre à son chevet ; ceci uniquement au départ du pays où le bénéficiaire a son domicile principal. L'assistant organise le séjour à l'hôtel de cette personne et participe aux frais à concurrence de 61 € TTC par nuit avec un maximum de 5 nuits (frais de restauration exclus). Dans le cas où un membre de la famille ou une personne désignée par le bénéficiaire se trouve déjà sur place, l'assistant organise son séjour à l'hôtel, pour lui permettre de rester à son chevet. L'assistant participe aux frais à concurrence de 61 € TTC par nuit, avec un maximum de 5 nuits (frais de restauration exclus). L'assistant prend également en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus, étant entendu qu'elle effectuera elle-même les démarches lui permettant de se faire rembourser son titre de transport et que la somme ainsi récupérée sera versée à l'assistant, dans les meilleurs délais.

CAS PARTICULIER des adhérents résidant dans les DROM :

*La prise en charge du déplacement et de l'hébergement d'un proche, telle que décrite dans cet article, s'entend à plus de 50 km du domicile, à l'intérieur du département de résidence DROM.*

## 12. EN CAS DE DECES

### 12.1. Transfert du corps

En cas de décès du bénéficiaire à plus de 50 km de son domicile, l'assistant organise le rapatriement du corps, jusqu'au lieu d'inhumation le plus proche de son domicile en France Métropolitaine ou Monaco, et prend en charge :

- les frais de transport, d'embaumement et les frais administratifs correspondants, à concurrence de 3 000 € TTC
- les frais de cercueil pour permettre le transport à concurrence de 800 € TTC.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement, pompes funèbres, transporteurs, etc... est du ressort exclusif de l'assistant. Sous cette condition expresse, les frais de traitement post-mortem, de mise en bière et de cercueil, indispensables au transport, sont pris en charge à l'exclusion des frais d'obsèques et d'inhumation. Dans le cas où la famille du bénéficiaire choisit directement les sociétés intervenant dans le rapatriement ou refuse la solution proposée par l'assistant, les frais correspondants sont à sa charge. Sont exclus tous les frais non indispensables au transport du corps.

Retour différé du corps :

A la suite d'une inhumation provisoire sur place, l'assistant prend en charge les frais de rapatriement. Dans tous les cas, les frais d'exhumation sont exclus.

CAS PARTICULIER des adhérents résidant dans les DROM :

*La prise en charge du transfert ou du retour différé du corps, telle que décrite dans cet article, s'entend à plus de 50 km du domicile, à l'intérieur du département de résidence DROM.*

### 12.2. Assistance des proches en cas de décès

En cas de décès du bénéficiaire à plus de 50 km du domicile, l'assistant se charge d'indiquer à la famille ou à un proche les formalités à accomplir vis-à-vis des organismes de Pompes Funèbres et Municipaux pour le transfert de la dépouille mortelle jusqu'au lieu d'inhumation. Si la présence sur place d'un ayant droit du bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer les formalités de reconnaissance ou de transfert, l'assistant met à la disposition de l'ayant droit, et prend en charge un billet aller/retour, en train ou par avion classe touriste si le trajet est supérieur à 500 km. Dans ce cas, l'assistant prend en charge sur justificatifs, les frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner), de la personne s'étant déplacée, à concurrence de 61 € TTC par jour dans la limite de 5 jours au maximum ; les frais de nourriture et annexes ne sont pas pris en charge.

CAS PARTICULIER des adhérents résidant dans les DROM :

*La prise en charge du déplacement et de l'hébergement d'un proche, telle que décrite dans cet article, s'entend à plus de 50 km du domicile, à l'intérieur du département de résidence DROM.*

### 12.3. Garde des enfants mineurs (moins de 16 ans)

Organisation et prise en charge selon le même schéma que celui prévu en cas d'hospitalisation avec une durée maximale de 5 jours (dans la limite de 8 heures par jour). Cette garantie s'applique quel que soit le lieu du décès.

### 12.4. Garde des ascendants à charge en cas de décès du bénéficiaire

En cas de décès du bénéficiaire et en cas d'impossibilité des proches de se charger de la garde des ascendants, l'assistant prendra en charge les ascendants et garantira selon le schéma suivant :

- soit l'organisation et la prise en charge en France du voyage aller/retour d'un proche qui se chargera de la garde des ascendants,
- soit l'organisation et la prise en charge en France du voyage aller/retour des ascendants au domicile d'un proche,
- soit la recherche et l'envoi au domicile du bénéficiaire d'une personne qualifiée pour assurer la garde des ascendants avec prise en charge pour une durée maximum de 5 jours (dans la limite de 8 heures par jour).

CAS PARTICULIER des adhérents résidant dans les DROM :

*La prise en charge du déplacement d'un proche, telle que décrite dans cet article, s'entend à l'intérieur du département de résidence DROM.*

Cette garantie s'applique quel que soit le lieu du décès

### 12.5. Aide à Domicile

En cas de décès du bénéficiaire, l'assistant met à la disposition d'un proche, une AIDE A DOMICILE, dans les 10 jours qui suivent le décès, afin de l'aider dans ses tâches quotidiennes.

Cette aide à domicile intervient à concurrence d'un maximum de 6 heures.

Elle peut être portée à 10 heures si le bénéficiaire :

- a un enfant à charge de moins de 10 ans,
- ou vit seul,
- ou a un conjoint handicapé.

Cette garantie s'applique quel que soit le lieu du décès.

### 12.6. Retour des bénéficiaires et/ou de l'accompagnant en cas de décès à plus de 50 km du domicile

L'assistant organise également et prend en charge le retour jusqu'au lieu d'inhumation en France Métropolitaine des bénéficiaires visés à l'article 1 se trouvant sur place et/ou de l'accompagnant (à condition qu'il ait la qualité de bénéficiaire de l'assuré principal), s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, ainsi que les animaux familiers voyageant avec les bénéficiaires et/ou l'accompagnant.

L'assistant met à la disposition des bénéficiaires susvisés et/ou de l'accompagnant, un billet retour de chemin de fer ou d'avion classe économique, depuis le lieu de séjour jusqu'à leur domicile habituel en France Métropolitaine et Monaco, ou jusqu'au lieu d'inhumation en France Métropolitaine et Monaco.

CAS PARTICULIER des adhérents résidant dans les DROM :

*La prise en charge du retour, telle que décrite dans cet article, s'entend à plus de 50 km du domicile, à l'intérieur du département de résidence DROM.*

### 12.7. Mise à disposition d'un taxi en cas de décès à plus de 50 km du domicile

L'assistant met à la disposition des bénéficiaires un taxi à concurrence de 155 € TTC. Cette prestation reste acquise dans la limite des trois jours suivant le décès du bénéficiaire et ne peut porter que sur des trajets en rapport avec l'évènement.

### 12.8. Respect des volontés

Cette garantie s'applique quel que soit le lieu du décès.

#### 12.8.1. Définition

Il s'agit de la volonté manifestée par le bénéficiaire, quant aux indications d'organisation de ses obsèques.

#### 12.8.2. Enregistrement

Le bénéficiaire dispose d'un service permettant d'enregistrer ses volontés quant à ses obsèques. Sur simple appel téléphonique auprès de l'assistant, il communiquera ses volontés qui seront confirmées par courrier et enregistrées sous un code confidentiel. La modification de cet enregistrement ne sera possible qu'avec communication de ce même code confidentiel. Lors du décès d'un des bénéficiaires, et sur demande de l'un des autres bénéficiaires désignés à l'article 1, l'assistant communiquera le contenu de cet enregistrement.

### 12.9. Organisation des obsèques

Afin d'apporter concrètement aide et assistance aux bénéficiaires, l'assistant propose l'organisation conjointe des obsèques dans le respect des souhaits émis par la famille et/ou l'assuré décédé. L'assistant organise, pour le compte des bénéficiaires, toutes les démarches relatives au décès dans le cadre du budget prévu par ces derniers. Le coût des obsèques reste à la charge des bénéficiaires. Cette garantie s'applique quel que soit le lieu du décès.

## 13. EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24 H

### 13.1. Garde ou transfert des enfants

Le bénéficiaire a la garde de ses enfants (ou petits-enfants) de moins de 16 ans :

- L'assistant organise et prend en charge la prestation d'une garde d'enfants compétente à domicile,
- La garde d'enfants est limitée à une période de 5 jours (maximum 8 heures/Jour).
- Pendant cette période, l'assistant se charge également, si besoin est, d'assurer le transport aller/retour des enfants à l'école pendant 5 jours.

Ou, si le bénéficiaire le souhaite, l'assistant peut organiser et prendre en charge :

- Soit le voyage des enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans jusqu'au domicile d'un proche, résidant en France Métropolitaine,\*
- Soit le transport aller/retour de ce proche, jusqu'au domicile, pour garder les enfants.\*

(\*un billet aller/retour, en train ou par avion classe touriste si le trajet est supérieur à 500 km.)

CAS PARTICULIER des adhérents résidant dans les DROM :

*La prise en charge du déplacement d'un proche, telle que décrite dans cet article, s'entend à plus de 50 km du domicile, à l'intérieur du département de résidence DROM*

Dès l'appel, l'assistant met tout en oeuvre pour répondre au plus vite à cette demande. Toutefois, nous nous réservons un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux de prestataires agréés pour la garde d'enfants.

### 13.2. Garde ou transfert des personnes dépendantes

Le bénéficiaire a la responsabilité de personnes dépendantes vivant sous son toit.

L'assistant fait le nécessaire pour :

- soit organiser et prendre en charge la garde à domicile de ces personnes, pendant 5 jours (maximum 8 heures par jour),
- soit organiser et prendre en charge le coût du transport de ces personnes chez des proches, résidant en France Métropolitaine et Monaco,
- soit organiser et prendre en charge la venue d'un proche résidant en France Métropolitaine afin d'en assurer la garde.  
(Cas particulier des DROM : cf. Article 3).

### 13.3. Garde ou transfert des autres enfants

Si l'un des enfants est hospitalisé, l'assistant organise et prend en charge :

- soit la garde à domicile des autres enfants de moins de 16 ans, pendant 5 jours (maximum 8 heures par jour),
- soit leur transport chez des proches résidant en France Métropolitaine et Monaco,
- soit la venue d'un proche résidant en France Métropolitaine afin d'en assurer la garde. (Cas particulier des DROM : cf. Article 3).

### 13.4. Garde des animaux familiers

Si le bénéficiaire possède des animaux familiers (chiens, chats), l'assistant prend en charge leur gardiennage à domicile ou dans un centre agréé pendant une durée maximum de 30 jours et dans la limite de 300 € TTC.

### 13.5. Présence d'un proche au chevet

Si le bénéficiaire est hospitalisé et qu'il souhaite la présence d'un proche parent, l'assistant réserve, à la demande de ce dernier, une chambre dans un hôtel proche du lieu d'hospitalisation. Les frais d'hôtel restent à la charge du proche parent.

### 13.6. Aide à Domicile (pendant ou après une hospitalisation hors maternité)

Après une hospitalisation de plus de 24 heures, du bénéficiaire ou de son conjoint, l'assistant met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile afin de l'aider dans ses tâches quotidiennes.

Cette aide à domicile intervient à concurrence d'un maximum de 6 heures.

Elle peut être portée à 10 heures si le bénéficiaire :

- a un enfant à charge de moins de 10 ans,
- ou vit seul,
- ou à un conjoint handicapé.

## 14. EN CAS DE TRAITEMENTS

### Pour tout traitement de chimiothérapie et/ou radiothérapie

Pour tout traitement de l'adhérent, ou de son conjoint ou concubin notoire, ou son partenaire pacsé ou de l'enfant, entraînant des séances de chimiothérapie dispensées en milieu hospitalier ou prescrites en traitement à domicile et/ou de radiothérapie, l'assistant met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile pendant les 2 jours qui suivent son retour à domicile, à concurrence de 2 heures par jour.

## 15. EN CAS D'IMMOBILISATION SUITE A UNE HOSPITALISATION DE PLUS DE 8 JOURS

Pour toute immobilisation au retour à domicile, l'assistant prend en charge un service de téléassistance :

- Si le bénéficiaire est âgé de moins de 75 ans, prise en charge des frais d'installation et des trois premiers mois d'un abonnement de téléassistance,
- Si le bénéficiaire est âgé de plus de 75 ans, prise en charge des frais d'installation et de 6 mois d'abonnement de téléassistance.

## 16. MATERNITE, PARENTALITE

### 16.1. En cas de séjour en maternité supérieure à 8 jours

L'assistant met en place une aide à domicile dans les mêmes conditions qu'à l'article 13.6.

### 16.2. Puéricultrice au téléphone

Des informations et des conseils concernant le jeune enfant de 0 à 6 ans sont communiquées aux parents par téléphone, du lundi au vendredi et de 9 heures à 18 heures. Une puéricultrice diplômée est à disposition autant de fois que nécessaire et le coût de ces conseils téléphoniques (soins, éducation, modes de garde, socialisation, hygiène et santé) est pris en charge par l'assistant.

## 17. EN CAS D'ENFANT MALADE OU BLESSE

### 17.1. Garde d'enfant malade à domicile

**GARDE D'ENFANTS MALADES A DOMICILE ("G.E.M.D.")** est un service permettant au bénéficiaire de continuer à assurer son activité professionnelle au cas où un de ses enfants serait malade ou blessé, et nécessiterait la présence d'une personne à son chevet et à son domicile. L'assistant se charge de rechercher et d'envoyer une personne compétente, afin d'assurer cette garde.

Par maladie ou accident constaté, nous prenons en charge le coût de cette garde à concurrence d'un maximum de 20 heures par événement au sein des heures normales de travail.

### CONDITIONS MEDICALES ET ADMINISTRATIVES

Toute demande doit être justifiée par un certificat médical adressé par fax au médecin conseil de l'assistance au 02 40 44 43 00, indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant malade ou blessé. Le bénéficiaire devra impérativement communiquer à l'assistant les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, de telle sorte que l'assistant puisse, si l'état de l'enfant l'exigeait se mettre en relation avec lui. Le bénéficiaire autorisera la personne qui gardera l'enfant à joindre l'assistant par téléphone (autant que nécessaire).

### DELAI DE MISE EN PLACE

Dès réception de l'appel, l'assistant mettra tout en oeuvre afin que la garde d'enfants soit au domicile le plus rapidement possible. Toutefois, l'assistant se réserve un délai maximum de 5 heures, comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant malade ou blessé.

La qualification professionnelle de la garde d'enfant est fonction de la pathologie de celui-ci, lors de la demande. Le choix des personnes intervenant est dans tous les cas du seul ressort de l'assistant.

### Venue d'un proche pour garder l'enfant malade ou blessé :

Si le bénéficiaire le préfère, l'assistant met à la disposition d'un membre de la famille ou d'une personne désignée, un billet aller/retour de train ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour lui permettre de se rendre au chevet de l'enfant ; ceci uniquement au départ de France Métropolitaine ; prestation non cumulable avec la précédente.  
(Cas particulier des DROM : cf. Article 3).

### 17.2. Ecole à domicile

La garantie d'assistance est valable à compter du 16<sup>ème</sup> jour calendaire d'absence scolaire consécutive de l'enfant. Elle est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire en cours, définie par le Ministère de l'Education Nationale. Elle ne s'applique pas durant les vacances scolaires.

Selon les conditions définies ci-dessus, l'assistant recherche et envoie au domicile de l'enfant un répétiteur scolaire qui lui permettra, grâce à des cours particuliers, de poursuivre sa scolarité dans les principales matières suivantes : Français, Mathématiques, Langues étrangères (première et seconde langue inscrites au programme scolaire), Physique-Chimie, Histoire-Géographie, Sciences Naturelles.

L'assistant prend en charge les coûts non déductibles occasionnés à raison de 10 heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables dans la limite de 5 déplacements du répétiteur scolaire par semaine et de 3 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur.

Si des cours sont demandés par le souscripteur au-delà de 10 heures par semaine, ils seront financièrement à sa charge. La prestation est acquise autant de fois qu'il est nécessaire au cours de l'année scolaire et cesse dès que l'enfant a repris normalement ses cours. Elle cesse en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

Tout répétiteur scolaire possède les diplômes nécessaires à son activité et a fait l'objet d'une sélection particulièrement attentive de l'assistant. Il est autorisé par le souscripteur à prendre contact, si cela s'avère nécessaire, avec l'Etablissement Scolaire de l'enfant, afin d'examiner avec son instituteur ou ses professeurs habituels l'étendue du programme à étudier.

Lorsque l'enfant est hospitalisé, les cours seront effectués, dans la mesure du possible dans les mêmes conditions sous réserve que :

- l'établissement hospitalier,
- et les médecins et le personnel soignant donnent leur accord explicite à la réalisation de cette prestation.

### Conditions médicales nécessaires à la mise en oeuvre de la garantie :

Le souscripteur devra justifier sa demande en présentant un certificat médical indiquant la nature de la maladie ou de l'accident et précisant :

- que l'enfant ne peut, compte tenu de cette maladie ou de cet accident, se rendre dans son Etablissement Scolaire,
- la durée de son immobilisation.

Le certificat médical sera adressé à l'équipe médicale de l'assistant. Dans le cadre de ce contrat, la maladie est définie comme "toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente"; l'accident étant "une atteinte corporelle, non intentionnelle de la part du bénéficiaire, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure".

### Délai de mise en place :

Dès réception de l'appel du souscripteur, l'assistant mettra tout en oeuvre afin qu'un répétiteur scolaire soit au domicile de l'enfant le plus rapidement possible. Toutefois, à compter de l'appel, un délai maximum de 48 heures peut intervenir pour rechercher et acheminer cette personne.

## 18. FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

L'assistant rembourse la partie des frais médicaux non pris en charge par la Sécurité Sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance, déduction faite d'une franchise de 32 € TTC par dossier. Ce remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-dessous à condition qu'ils concernent des soins reçus en territoire étranger à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu sur ce territoire. Le montant maximum de remboursement complémentaire de frais médicaux est de 4 600 € TTC par bénéficiaire, dès l'instant où ils sont engagés à l'étranger sur ordonnance médicale :

- honoraires médicaux, - frais d'hospitalisation,
- médicaments prescrits, - frais chirurgicaux,
- soins dentaires à concurrence de 160 € TTC,

Pour donner lieu à remboursement, toute hospitalisation et intervention chirurgicale doivent être déclarées à l'assistant dans les 48 heures.

**A) Une avance** peut être faite dans la limite de ces 4 600 € TTC, pour le paiement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation. Le bénéficiaire ou ses ayants droit s'engage alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes auxquels il est affilié et à reverser immédiatement à l'assistant toute somme perçue par lui à ce titre.

**B) Le remboursement** des sommes engagées s'effectue sur présentation des pièces justificatives soumises préalablement à la Sécurité Sociale, à toute caisse d'assurance-maladie et à tout organisme de prévoyance, déduction faite des prestations réglées directement par ces caisses et des avances consenties par l'assistant et non encore remboursées.

Dans tous les cas, il sera retenu une franchise de 32 € TTC par dossier, si aucun remboursement n'a été octroyé par une caisse de prévoyance ou d'assurance-maladie.

**Nota : La prise en charge des frais d'hospitalisation à l'étranger cesse à dater du jour où le bénéficiaire est rentré à son domicile de résidence habituelle.**

### C) Exclusions au remboursement des frais médicaux à l'étranger :

Ne donnent pas lieu au remboursement :

- les frais de soins dentaires supérieurs à 160 € TTC,
- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres,
- les frais engagés en France métropolitaine qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus à l'étranger ou dans le pays de résidence,
- les frais consécutifs aux traitements ordonnés en France avant le départ ou après le retour,
- les frais engagés à l'étranger dans un but de diagnostic et ou de traitement,
- les frais de transport primaire d'urgence, de recherche en montagne et de secours en mer.

## 19. EXCLUSIONS

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

L'assistant ne sera pas tenu d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur, tant en France qu'à l'étranger.

### Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles :

Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution des dispositions du présent document.

## 20. CADRE JURIDIQUE

Les prestations d'assistance sont assurées et réalisées par Ressources Mutuelles Assistance, ci-dessus dénommée « l'assistant » dans la présente notice d'information. Union Technique d'assistance soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité. SIREN N°444 269 682. Siège social : 46 rue du Moulin / BP 62127 / 44121 VERTOU Cedex

### Nullité de la prestation :

Si le bénéficiaire ou son médecin traitant refuse ou le conseil, ou les prestations ou les prescriptions proposées par l'assistant, le bénéficiaire organise en ce cas librement et sous son entière responsabilité les actions qu'il juge ou que son médecin traitant juge les plus adaptées à son état, l'assistant étant déchargé de toute obligation.

En aucun cas l'assistant ne peut être tenu au paiement des frais engagés par le bénéficiaire.

### Recours :

Le bénéficiaire prend l'engagement formel d'informer l'assistant de toutes procédures pénales ou civiles dont il aurait eu connaissance contre le responsable d'un accident dont il aurait été victime et à raison de cet accident.

### Clause de subrogation :

L'assistant est subrogé dans les droits et actions du bénéficiaire contre tous responsables du sinistre déclaré et à concurrence des sommes exposées et du coût des prestations dont elle supporte la charge.

### Clause de prescription :

Toutes les actions dérivant de l'exécution de la présente convention sont prescrites dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance et ce, conformément aux conditions déterminées par les articles L 221-11 et L 221-12 du Code de la Mutualité.

### Attribution de juridiction :

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera porté devant le Tribunal compétent du siège social de l'assistant.