

**NOTICE  
D'INFORMATION**  
**DG Globe trotter 0713**

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



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

**Garantie Santé 1<sup>er</sup> euro, Assistance  
Rapatriement des Globe Trotters et  
Expatriés temporaires.**

**Conditions 2016**



  
**assur-travel**  
Partenaire de votre mobilité

**GLOBE  
TROTTERS**

**33 1 48 82 62 80**  
**24H/24 – 7 j/7**

**N° de contrat : 09/3732**



# 2016

# SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?  | 3  |
| DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION  | 4  |
| TABLEAU DES GARANTIES   | 5  |
| DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES                      | 6  |
| LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES                              | 8  |
| LES EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE                                  | 8  |
| REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES HOSPITALISATION ET ASSISTANCE | 9  |
| REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES FRAIS MEDICAUX                | 9  |
| CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES GARANTIES HOSPITALISATION ET ASSISTANCE   | 10 |
| CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES GARANTIES FRAIS MEDICAUX                  | 10 |
| CADRE JURIDIQUE   | 10 |





# 2016

# QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

## COMMENT CONTACTER NOS SERVICES :



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

**7 jours sur 7 – 24 heures sur 24**

#### MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX  
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : **01.48.82.62.80**
- par téléphone de l'étranger : **33.1.48.82.62.80** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : **01.45.16.63.92**
- par e-mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

Mutuaide  
Assistance

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

- Le nom et le numéro du contrat GLOBE TROTTER, N°09/3732 auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

**Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué.  
Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service.**



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

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

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

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



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

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

#### NOUVEAU :

**Pour les frais médicaux inférieurs à 500 €, vous pouvez scanner les factures et les envoyer par email (conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés en cas de contrôle par la compagnie Mutuaide)**



# 2016

### ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

#### 1.1. Nous :

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94366 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

#### 1.2. Souscripteur :

ASSUR-TRAVEL, personne morale ayant son siège en France métropolitaine, qui souscrit le présent contrat au bénéfice de ses clients qui effectueront un « séjour » tel que défini ci-après.

#### 1.3. Définition de l'assistance aux personnes :

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

#### 1.4. Pays de destination :

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

#### 1.5. Domicile :

Votre lieu de résidence principal et habituel situé, au jour de votre souscription, en France ou en Principauté de Monaco ou en Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Nouvelle Calédonie, Mayotte, Saint Barthelemy, Saint Martin, Polynésie Française ou en Europe occidentale. Votre adresse figure dans la déclaration des séjours qui doit être adressée à MUTUAIDE ASSISTANCE au moins 48 heures avant le départ.

#### 1.6. Pays d'origine :

Le pays dont vous êtes ressortissant.

#### 1.7. France :

France métropolitaine et Principauté de Monaco.

#### 1.8. Etranger :

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

#### 1.9 : Europe Occidentale :

Pays de l'Union Européenne, Suisse, Norvège.

#### 1.10. Déplacements garantis :

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

#### 1.11. Bénéficiaires :

La personne physiques désignées par le souscripteur dans la déclaration des séjours, et ayant son domicile principal et habituel en France ou en Principauté de Monaco ou en Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Nouvelle Calédonie, Mayotte, Saint Barthelemy, Saint Martin, Polynésie Française ou en Europe occidentale. Dans le présent contrat, le terme « bénéficiaire » est remplacé par le terme « vous ».

#### 1.12. Evénements garantis :

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

#### 1.13. Maladie :

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

#### 1.14. Maladie grave :

Maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement ou mettant en jeu le pronostic vital.

#### 1.15. Accident (de la personne) :

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

#### 1.16. Membres de la famille :

Votre concubin notoire, conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos enfants légitimes ou adoptés, votre père, votre mère, vos frères et sœurs et vos grands-parents.

#### 1.17. Territorialité :

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, sauf dans votre pays de domicile (sauf dérogation prévue à l'article 2 « Frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile »).

**D'une manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quelqu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...).**

#### 1.18. Franchise :

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

#### 1.19. Titre de transport :

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

#### 1.19. Nous organisons :

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

#### 1.20. Nous prenons en charge :

Nous finançons la prestation.

#### 1.21. Nullité :

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

#### 1.22. Exécution des prestations :

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE.

**En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.**



# 2016

## LES GARANTIES

### Santé et Assistance



#### PRISE EN CHARGE

|  | PREMIUM  | SUMMUM   |
|--|--|--|
| <b>Frais Médicaux à l'étranger au 1<sup>er</sup> euro</b>  |  |  |
| USA, Canada, Argentine, Australie, Nouvelle Zélande, République Populaire de Chine, Corée du Sud, Japon, Hong Kong, Singapour, Taiwan. | 100% des frais réels avec un maxi de 200.000 € /assuré | 100% des frais réels avec un maxi de 500.000 € /assuré |
| Autres destinations  | 200.000 € par assuré                                   | 200.000 € par assuré                                   |
| <b>H Hospitalisation</b>   |  |  |
| Avance des frais d'hospitalisation (hospitalisation de plus de 24h)  | 100% des frais réels                                   |  |
| Transport en ambulance   | 100% des frais réels                                   |  |
| Frais de séjour (y compris forfait journalier en France)   | 100% des frais réels                                   |  |
| Honoraires médicaux et chirurgicaux  | 100% des frais réels                                   |  |
| Examens, analyses, médicaments   | 100% des frais réels                                   |  |
| Actes médicaux   | 100% des frais réels                                   |  |
| <b>M Médecine ambulatoire courante</b>   |  |  |
| Consultations médecins généralistes ou spécialistes  | 100% des frais réels                                   |  |
| Analyses, examens de laboratoire   | 100% des frais réels                                   |  |
| Radiologie   | 100% des frais réels                                   |  |
| Pharmacie  | 100% des frais réels                                   |  |
| Actes d'infirmiers et de kinésithérapeutes   | 100% des frais réels                                   |  |
| <b>D Dentaire</b>  |  |  |
| Soins dentaires d'urgence  | 153 € par assuré                                       |  |
| <b>F Frais Médicaux dans votre pays d'origine</b>  |  |  |
| Prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation  | 20.000 € par assuré                                    |  |
| Franchise  | 30 € par dossier                                       |  |
| <b>A Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure</b>  |  |  |
| Contact médical  | Frais réels  |  |
| Transport - rapatriement   | Frais réels  |  |
| Visite d'un proche   | (1) + frais d'hôtel 80 € par nuit pendant 10 nuits     |  |
| Poursuite du séjour garanti  | (1)  |  |
| Retour anticipé : en cas de maladie grave d'un proche parent   | Billet aller et retour (1)                             |  |
| <b>D Assistance aux personnes en cas de décès</b>  |  |  |
| Rapatriement du corps  | Frais réels  |  |
| Frais de cercueil nécessaire au transport  | Frais réels  |  |
| Retour anticipé : en cas de décès d'un proche parent   | Billet aller et retour (1)                             |  |
| <b>A Assistance Voyage</b>   |  |  |
| Avance de caution pénale   | 15.245 €   |  |
| Prise en charge des honoraires d'avocat  | 3.049 €  |  |
| Informations pratiques « voyage »  | Frais réels  |  |

(1) Transport par avion classe économique ou train 1<sup>re</sup> classe.



# 2016

### ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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



#### RAPATRIEMENT MEDICAL

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement médical :

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

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

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

#### VISITE D'UN PROCHE

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

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

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

#### POURSUITE DU SEJOUR GARANTI

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

Nous pouvons organiser et prendre en charge votre retour sur votre lieu de résidence, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

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



#### FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION (uniquement à l'étranger)

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais d'hospitalisation et frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger, consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger lors d'un déplacement garanti.

Lorsque des frais médicaux ou d'hospitalisation ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés :

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

**Dans l'hypothèse où vous n'auriez pas d'organisme d'assurance, nous vous rembourserons dans la limite du montant indiqué ci-dessous, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux, d'hospitalisation.**

**Cette prestation cesse à dater du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer votre rapatriement.**

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile. Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à **200.000 € TTC** maximum par personne avec une extension pour les Etats-Unis, Canada, Asie, Nouvelle Zélande et Australie à concurrence de **500.000 € TTC** maximum par personne avec une franchise de **30 € TTC** dans tous les cas.

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

#### Frais ouvrant droit à prestation :

Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie, les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger, les soins dentaires.

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien fondé de la demande est constaté,
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation,
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services,
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques,
- La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

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

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

- les médecins de Mutuaide Assistance doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays de domicile,
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de Mutuaide Assistance,
- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par Mutuaide Assistance lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par Mutuaide Assistance,
  - à effectuer les remboursements à Mutuaide Assistance des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de Mutuaide Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation «frais médicaux et d'hospitalisation», les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

**Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droit soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance.**

**A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à Mutuaide Assistance dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par Mutuaide Assistance, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.**

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





# 2016



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

Vous êtes affilié à un régime de sécurité sociale ou à un organisme social de santé dans votre pays de domicile, et ses organismes refusent la prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation engagés dans votre pays de domicile, suite au rapatriement médical organisé par Mutuaide Assistance.

Dans ce cas, nous pouvons vous rembourser ces frais à hauteur de **20.000 € TTC** par événement, **pour une période de 30 jours maximum à compter de la date de rapatriement**, sous réserve de la communication des factures originales acquittées des frais médicaux et d'hospitalisation, et de l'attestation de refus de prise en charge des organismes sociaux.



## RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

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

Nous organisons et prenons en charge, si elle ne peut rentrer par les moyens initialement prévus, le transport à son domicile de deux personnes qui voyageaient avec le bénéficiaire lors de la survenance de l'événement, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

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



## RETOUR ANTICIPE

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

Pour vous permettre de vous rendre à son chevet, ou de vous rendre aux obsèques, nous nous organisons et prenons en charge votre transport aller et retour, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

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



## RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays d'origine.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps,
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement),
- Les frais de cercueil nécessaires au transport.

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

## ASSISTANCE DEFENSE (uniquement à l'étranger)

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence de **15 245 € TTC**.

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

- Nous prenons en charge à concurrence de **3 049 € TTC** les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

**Cette garantie ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.**

## INFORMATIONS PRATIQUES

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

MUTUAIDEASSISTANCE recherche les informations pratiques à caractère documentaire destinées à renseigner le bénéficiaire, notamment dans les domaines suivants :

### Informations « voyage »

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



# 2016

### ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

#### Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- Les frais engagés sans notre accord,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile du bénéficiaire à l'exception des frais médicaux suite à un rapatriement à concurrence de 20.000 € et dans la limite de 30 jours maxi à compter de la date de rapatriement,
- Les frais de soins ou traitement ne résultant pas d'une urgence médicale.
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Les frais de recherche en mer, montagne, désert,
- 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 demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée,
- Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences, et dans tous les cas les états de grossesse au-delà de la 36<sup>ème</sup> semaine d'aménorrhée et leurs conséquences,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,

- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,
- Les frais engagés dans les collectivités d'Outre Mer pour les personnes domiciliées en France.
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation ambulatoire comprise) dans les 6 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les conséquences d'une maladie et/ou d'un accident corporel grave survenu dans le cadre d'une activité professionnelle.
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les services médicaux ou para médicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle),
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine.

### ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE

#### Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les événements survenus après le 366<sup>ème</sup> jour du déplacement,
- Les frais de douane, de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'absence d'aléa.
- L'utilisation par le bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles.

- La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- Les frais de secours sur piste ou hors piste, de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les recherches de personnes en montage, en mer ou dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie.

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



# 2016

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



Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander 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 nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

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

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

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge votre transport, vous devez lui restituer votre billet de retour initialement prévu et non utilisé.

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

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

### REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES FRAIS MÉDICAUX



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

- N° d'adhésion ASSUR TRAVEL et numéro de contrat : **n° 09/3732**
- Copie de votre Bulletin d'adhésion GLOBE TROTTER
- RIB (pour la 1<sup>ère</sup> demande de remboursement uniquement)
- Factures originales ou numérisées des soins réglés
- Prescriptions médicales originales ou numérisées

#### NOUVEAU :

**Pour les frais médicaux inférieurs à 500 €, vous pouvez scanner les factures et les envoyer par email (conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés en cas de contrôle par la compagnie Mutuaide)**



# 2016

## CONDITIONS DE REMBOURSEMENT EN HOSPITALISATION ET EN ASSISTANCE



Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
Service Gestion des Sinistres  
8-14, Avenue des Frères Lumière  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Le bénéficiaire ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

## CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DE VOS FRAIS MÉDICAUX



Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

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

## CADRE JURIDIQUE



### Subrogation

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assistance figurant au présent, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat.

### Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### Indemnité

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

### Règlement des litiges

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L114-2 du code des Assurances.

### Traitement des réclamations

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à ASSUR TRAVEL en appelant le 03.20.33.96.76 ou en écrivant à [contact.gestion@assur-travel.fr](mailto:contact.gestion@assur-travel.fr) pour les garanties listées ci-dessous :

- Remboursement des frais médicaux et dentaires

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

**MUTUAIDE - SERVICE QUALITE CLIENTS**  
8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au 5/7 rue du Centre 93199 Noisy-le-Grand, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.48.82.62.80 ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties listées ci-dessous :

- Avance sur frais d'hospitalisation
- Rapatriement médical
- Visite d'un proche

- Poursuite de séjour garanti
- Retour anticipé
- Rapatriement de corps
- Rapatriement des personnes accompagnantes
- Assistance défense
- Informations pratiques

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

**MUTUAIDE - SERVICE QUALITE CLIENTS**  
8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au 5/7 rue du Centre 93199 Noisy-le-Grand, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

### Informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de MUTUAIDE ASSISTANCE pourront être enregistrées.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de MUTUAIDE ASSISTANCE ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l'exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition sur ses données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

### Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

