

Mutuaide

# NOTICE D'INFORMATION

## ASSISTANCE SANTÉ

*CONTRAT MCEN N°10469*

## TABLE DES MATIERES

<b>ARTICLE 1 – COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 – TABLEAU DES GARANTIES D’ASSISTANCE A DOMICILE .....</b>	<b>3</b>
ARTICLE 3 - DEFINITIONS ET CHAMP D’APPLICATION .....	7
ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE.....	9
ARTICLE 3 – LES EXCLUSIONS DE L’ASSISTANCE SANTE .....	22
ARTICLE 4 – LES EXCLUSIONS GENERALES.....	23
ARTICLE 5 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D’ASSISTANCE.....	23
ARTICLE 6 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT .....	24
ARTICLE 7 – PRISE D’EFFET – DUREE ET RENOUVELLEMENT DES GARANTIES.....	24
ARTICLE 8 – RESILIATION - CESSATION DES GARANTIES .....	24
ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS .....	24
ARTICLE 10 – COLLECTE DE DONNEES .....	25
ARTICLE 11 – SUBROGATION .....	26
ARTICLE 12 – PRESCRIPTION.....	26
ARTICLE 13 – REGLEMENT DES LITIGES .....	27
ARTICLE 14 – FAUSSES DECLARATIONS .....	27
ARTICLE 15 – AUTORITE DE CONTROLE.....	27

**ARTICLE 1 – COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE****MUTUAIDE ASSISTANCE**

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX  
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- **Par téléphone de France : 01.45.16.43.05**  
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **Par téléphone de l'étranger : 33.1.45.16.43.05 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**  
(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- **Par télécopie : 01. 45.16.63.92**
- **Par courriel : [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,
  - 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'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.
  - 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.

**ARTICLE 2 – TABLEAU DES GARANTIES D'ASSISTANCE A DOMICILE**

GARANTIES D'ASSISTANCE AU DOMICILE	PLAFOND
<b>1/ EN TOUTES CIRCONSTANCES</b>	
- Informations médicales	Conseils médicaux
- Prévention nutrition santé	1 fois par an
- Conseil social	5 entretiens sur 12 mois
- Informations administratives, sociales, juridiques et vie pratique	Aide et recherche
- Recherche de médecin, infirmière, intervenant paramédical	Aide et recherche
- Assistance psychologique	1 à 5 entretiens téléphoniques / et si nécessaire 1 à 3 entretiens en présentiel

<p><b><u>2/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 48H OU D'IMMOBILISATION IMPREVUE AU DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS OU CHIRURGIE AMBULATOIRE AVEC IMMOBILISATION DE PLUS DE 48H</u></b></p>	<p>20 heures réparties sur 30 jours / 2 heures minimum par intervention</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide-Ménagère</li> <li>- Présence d'un proche au chevet du patient bénéficiaire</li> </ul>	<p>Titre de transport A/R en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique et 50 € par nuit et par personne / Max 2 nuits</p>
<p><b>2.1 Service de proximité</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livraison de médicaments</li> </ul>	<p>1 livraison par évènement</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portage de repas</li> </ul>	<p>5 à 7 jours de repas en pack</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portage d'espèces</li> </ul>	<p>1 livraison par évènement</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livraison de courses</li> </ul>	<p>1 commande par semaine</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coiffure à domicile</li> </ul>	<p>1 déplacement par évènement</p>
<p><b>2.2 Prise en charge des ascendants</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le déplacement d'un proche</li> </ul>	<p>Titre de transport A/R en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le transfert des ascendants chez un proche</li> </ul>	<p>Titre de transport A/R en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La garde des ascendants</li> </ul>	<p>30 heures réparties sur 30 jours</p>
<p><b>2.3 Garanties complémentaires en cas d'hospitalisation</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transfert et garde d'animaux domestiques</li> </ul>	<p>30 interventions sur 30 jours maximum</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fermeture du domicile quitté en urgence</li> </ul>	<p>2 heures par évènement / frais de taxi maximum 100 euros</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation du retour au domicile</li> </ul>	<p>4 heures par évènement / frais de taxi maximum 100 euros</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transfert post-hospitalisation chez un proche</li> </ul>	<p>1 transport A/R / Maximum 200 euros</p>
<p><b>2.4 Garanties complémentaires en cas d'immobilisation</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport aux rendez-vous médicaux</li> </ul>	<p>1 transport A/R en taxi dans un rayon de 50 km</p>

<p><b>3/ LES PLUS FAMILLE</b></p> <p><b>3.1 Prise en charge des enfants, petits-enfants (&lt;16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le déplacement d'un proche</li> <li>- Le transfert des enfants ou petits-enfants</li> <li>- La garde des enfants ou petits-enfants</li> <li>- La conduite à l'école et le retour au domicile des enfants ou petits-enfants</li> <li>- La conduite aux activités extrascolaires</li> </ul> <p><b>3.2 Garanties complémentaires pour les enfants, petits-enfants (&lt;16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'aide aux devoirs</li> </ul> <p><b>3.3 Garanties complémentaires pour les enfants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutien scolaire chez un proche en cas d'hospitalisation d'un parent pour les enfants, petits-enfants (sans limite d'âge)</li> <li>- La garde des frères et sœurs</li> </ul> <p><b>4/ EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION D'UN ENFANT AU DOMICILE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La présence d'un proche au chevet</li> <li>- La garde des enfants</li> <li>- La garde des frères et sœurs</li> <li>- Soutien scolaire</li> </ul> <p><b>5/ EN CAS DE PATHOLOGIES LOURDES ET DE TRAITEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ergothérapeute</li> <li>- Service travaux pour aménagement du domicile</li> <li>- Téléassistance</li> <li>- Aide-ménagère</li> <li>- Coaching sportif</li> </ul>	<p>Titre de transport A/R en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique</p> <p>Titre de transport A/R en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique</p> <p>30 heures réparties sur 30 jours</p> <p>1 fois par jour / Maximum 5 jours répartis sur 1 mois</p> <p>1 fois par semaine / Maximum 4 semaines</p> <p>2 heures par enfant et par semaine / Maximum 4 semaines</p> <p>3 heures par jour / Maximum 4 semaines</p> <p>30 heures réparties sur 1 mois</p> <p>Titre de transport A/R en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique</p> <p>30 heures réparties sur 30 jours</p> <p>30 heures réparties sur 1 mois</p> <p>3 heures par jour, dans la limite de 4 semaines maximum</p> <p>1 bilan par évènement</p> <p>Mise en relation avec un professionnel</p> <p>3 mois</p> <p>20 heures réparties sur la durée du traitement</p> <p>12 séances sur 3 mois</p>
---	--

<b>5.1 Prise en charge des enfants, petits-enfants (&lt;16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)</b>	Titre de transport A/R en train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion classe économique
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le déplacement d'un proche</li> <li>- Le transfert des enfants ou petits-enfants</li> <li>- La garde des enfants ou petits-enfants</li> </ul>	Titre de transport A/R en train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion classe économique  30 heures réparties sur 30 jours
<b>5.2 Prise en charge des ascendants</b>	Titre de transport A/R en train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion classe économique
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le déplacement d'un proche</li> <li>- Le transfert des ascendants chez un proche</li> <li>- La garde des ascendants</li> </ul>	Titre de transport A/R en train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion classe économique  30 heures réparties sur 30 jours
<b>6/ EMPLOI / TRAVAIL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport sur le lieu de travail</li> <li>- Aide au retour à l'emploi</li> <li>- Aide à la recherche d'un emploi du conjoint</li> <li>- Aide au déménagement</li> <li>- Nettoyage du domicile quitté</li> <li>- Coach retraite</li> <li>- Prévention du stress au travail</li> <li>- Prévention des troubles musculosquelettiques (TMS)</li> </ul>	10 trajets dans un rayon de 30kms  6 entretiens sur 12 mois  Informations et conseils  Informations et conseils  Maximum 500 euros  6 entretiens sur 12 mois  5 entretiens / an  1 bilan / an
<b>7/ EN CAS DE MATERNITE</b>	20 heures réparties sur 30 jours / 2 heures minimum par intervention.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide-Ménagère</li> <li>- Livraison de médicaments</li> </ul>	1 livraison sur une période de 30 jours
<b>7.1 Prise en charge des enfants, petits-enfants (&lt;16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)</b>	Titre de transport A/R en train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion classe économique
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le déplacement d'un proche</li> <li>- Le transfert des enfants ou petits-enfants</li> <li>- La garde des enfants ou petits-enfants</li> </ul>	Titre de transport A/R en train 1 <sup>ère</sup> classe ou avion classe économique  30 heures réparties sur 30 jours

<b>7.2 Dès la naissance d'un enfant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil social</li> <li>- Prévention nutrition santé</li> <li>- Informations juridiques</li> <li>- Informations médicales</li> <li>- Soutien psychologique</li> </ul>	1 entretien téléphonique par an  1 entretien téléphonique par an  Informations et conseils  Informations et conseils  1 à 5 entretiens téléphoniques / et si nécessaire 1 à 3 entretiens physique
<b>7.3 A la sortie de la maternité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxiliaire de puériculture</li> </ul>	4 heures dans les 10 jours qui suivent la sortie de la maternité / 2 heures minimum par intervention.
<b>8/ EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE BENEFICIAIRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide-ménagère</li> <li>- Mise en relation avec un prestataire funéraire</li> </ul>	10 heures réparties sur 10 jours / 2 heures minimum par intervention  Informations et conseils

### ARTICLE 3 - DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

#### Nous, l'Assureur

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 15 180 660 € – Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

#### Accident corporel

Événement soudain, imprévisible, provenant d'une cause extérieure au bénéficiaire et indépendante de sa volonté, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

#### Adhérent

Souscripteur du contrat d'assurance auprès de la MUTUELLE DES CLERCS ET EMPLOYÉS DE NOTAIRE.

#### Animaux domestiques

Chiens à l'exception des chiens de catégorie 1 (chiens d'attaque) et de catégorie 2 (chiens de garde et de défense), chats, NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie) : lapins, oiseaux (perroquet, perruche, mandarins ou canaris), furets, tortues et rongeurs (souris, rats, octodons, chinchillas, hamsters, cochons d'inde, gerbilles, écureuils de Corée).

#### Bénéficiaires des garanties d'assistance

Toute personne physique couverte par la MUTUELLE DES CLERCS ET EMPLOYÉS DE NOTAIRE domiciliée en France ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants et petits-enfants, enfants handicapés sans limite d'âge et ascendants directs fiscalement à charge.

#### Centre de convalescence

Structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation. Les centres de rééducation, les SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermique sont assimilés à des centres de convalescence. Les séjours dans ces structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

**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.

**Domicile**

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent en France.

**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.

**France**

France métropolitaine et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre.

**Hospitalisation**

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé, consécutif à une maladie ou un accident, incluant au moins une nuit.

**Hospitalisation imprévue**

Hospitalisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précède.

**Hospitalisation programmée**

Hospitalisation dont le bénéficiaire a connaissance depuis plus de 7 jours.

**Immobilisation**

Incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

**Immobilisation imprévue**

Immobilisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent. L'immobilisation se traduit par une incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

**Liste des pathologies lourdes**

Accident vasculaire cérébral invalidant, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-instable, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dialysée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polypathologies (association de plusieurs maladies) dont la prise en charge sera laissée à l'appréciation des médecins de Mutuaide Assistance.

**Maladie**

En cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation imprévue : Altération soudaine et imprévisible de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

En cas d'hospitalisation programmée : Altération de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

**Médecin traitant :**

Médecin généraliste ou spécialiste déclaré par le bénéficiaire auprès du régime de base. Il réalise les soins de premier niveau et assure une prévention personnalisée. Il coordonne les soins et oriente, si besoin, le patient vers d'autres professionnels de santé. Il tient à jour le dossier médical du patient.



**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.

**Proche**

Pour l'assistance à domicile et en déplacement : Toute personne désignée par l'adhérent et son conjoint  
Pour l'assistance au salarié aidant : Ascendant direct, conjoint de droit ou de fait, descendant direct. Toute personne vivant au domicile de l'adhérent.

**Téléassistance**

Système de télécommunication qui permet à une personne en perte d'autonomie ou isolée d'alerter à distance un professionnel de l'assistance.

**Territorialité :**

France métropolitaine.

**Validité des garanties :**

Les garanties d'assistance sont acquises pendant la durée de validité de l'adhésion à la MUTUELLE DES CLERCS ET EMPLOYES DE NOTAIRE.

**ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE****1 - EN TOUTES CIRCONSTANCES**

En toutes circonstances, nous intervenons dans les conditions suivantes :

**INFORMATIONS MEDICALES**

Une équipe médicale communique de 9h à 18h sur simple appel, des informations et conseils médicaux sur les domaines suivants :

- Loisirs : attitude préventive face à la reprise d'une activité sportive, pratiques de sports à risques,
- Conseils et prévention en matière de voyages, de vaccinations, d'hygiène et d'alimentation,
- Enfants et petits-enfants : attitudes préventives et conseils sur la santé.

Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas le médecin traitant.

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence.

**PREVENTION NUTRITION SANTE**

Chaque bénéficiaire pourra solliciter, une fois par an, des conseils diététiques par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h concernant plus particulièrement :

- Un accès à des informations pratiques pour un bon équilibre alimentaire,
- Les actions en faveur de la prévention santé avec une sensibilisation à la nutrition infantile et les problèmes d'obésité,
- Les réponses aux questions sur les déséquilibres alimentaires et les problématiques de la dénutrition chez la personne dépendante.

Ces conseils sont dispensés par des diététiciens.

**Un bilan nutritionnel peut être réalisé. Il sera à la charge de l'adhérent.**

**CONSEIL SOCIAL**

Mutuaide Assistance organise et prend en charge, selon la situation, de 1 à 5 entretiens téléphoniques par année et par foyer avec un travailleur social. Ces conseils sont accessibles du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Le Travailleur Social évalue les besoins d'aide et d'accompagnement en matière de droits sociaux, identifie les priorités et propose des solutions.

Les prestations doivent être exécutées dans un délai de 1 an à compter de la date de survenance de l'événement.

**INFORMATIONS ADMINISTRATIVES, SOCIALES, JURIDIQUES ET VIE PRATIQUE**

À tout moment, afin d'aider les bénéficiaires souhaitant obtenir des informations à caractère général, Mutuaide Assistance met à leur disposition, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service d'information juridique et vie pratique pour apporter des réponses en matière de droit français.

À titre d'exemple : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger...

**RECHERCHE DE MEDECIN, INFIRMIERE, INTERVENANT PARAMEDICAL**

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant et dès lors que l'événement ne relève pas de l'urgence, Mutuaide Assistance peut aider à rechercher un médecin.

De la même façon Mutuaide Assistance peut en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, aider à rechercher une infirmière, ou des intervenants paramédicaux.

**ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE**

En cas d'événements traumatisants, tels qu'un accident, une maladie grave, un décès, affectant l'un des bénéficiaires, l'Assureur peut organiser et prendre en charge, selon la situation :

- De 1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien,
- Et si nécessaire, de 1 à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

Les prestations doivent être exécutées dans un délai de 1 an à compter de la date de survenance de l'événement.

**2 - EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 48H OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS OU CHIRURGIE AMBULATOIRE AVEC IMMOBILISATION DE PLUS DE 48H****AIDE MENAGERE**

Si vous ou votre conjoint êtes :

- Hospitalisé plus de 2 jours,
- Ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible,
- Ou immobilisé plus de 2 jours après un passage en chirurgie ambulatoire,

Mutuaide Assistance organise et prend en charge la venue au domicile d'une aide-ménagère qui a notamment pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que du ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité.

Elle est mise à disposition selon les disponibilités locales, dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribuées est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention réparti sur une période maximale de 30 jours.

### PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET DU PATIENT BENEFICIAIRE

Si vous ou votre conjoint êtes :

- Hospitalisé plus de 2 jours,
- Ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible,
- Ou immobilisé plus de 2 jours après un passage en chirurgie ambulatoire,

Mutuaide Assistance organise et prend en charge, en France, le déplacement aller-retour d'un proche.

Mutuaide Assistance organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit maximum.

### 2.1 SERVICE DE PROXIMITE

Si vous ou votre conjoint êtes :

- Hospitalisé plus de 2 jours,
- Ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible,
- Ou immobilisé plus de 2 jours après un passage en chirurgie ambulatoire,

### LIVRAISON DE MEDICAMENTS

Lorsque ni l'adhérent ou son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, Mutuaide Assistance se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche du domicile et de les livrer.

**La garantie est limitée à une livraison. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.**

### PORTAGE DE REPAS

Lorsque l'adhérent ou son conjoint immobilisé à son domicile pendant plus de 5 jours n'est pas en mesure de préparer lui-même ses repas ou de les faire préparer par son entourage, Mutuaide Assistance organise et prend en charge une livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas (*sont considérés comme repas le déjeuner et le diner. Le petit déjeuner est exclu de la garantie*) répartie sur un mois.

Notre solution de portage de repas permet au bénéficiaire, lors de sa commande, de trouver une écoute pour l'aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il lui sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons.

**Le prix des repas demeure à la charge du bénéficiaire.**

### LIVRAISON DE COURSES

Lorsque ni l'adhérent ou son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de faire les courses, Mutuaide Assistance prend en charge les frais de livraison d'une commande par semaine. Les frais de livraison seront remboursés à l'adhérent sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la livraison par taxi.

**Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent.**

### COIFFURE A DOMICILE

Lorsque l'adhérent ou son conjoint a besoin de soin de coiffure, Mutuaide Assistance organise le déplacement d'un coiffeur au domicile.

**La prise en charge est limitée à un seul déplacement et le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.**

## **2.2 PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS**

Si vous ou votre conjoint êtes :

- Hospitalisé plus de 2 jours,
- Ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible,
- Ou immobilisé plus de 2 jours après un passage en chirurgie ambulatoire,

Mutuaide Assistance organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

### **LE DEPLACEMENT D'UN PROCHE**

Déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder les ascendants au domicile.

### **LE TRANSFERT DES ASCENDANTS CHEZ UN PROCHE**

Le voyage aller et retour en France des ascendants auprès de proches susceptibles de les accueillir.

### **LA GARDE DES ASCENDANTS**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la garde des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

## **2.3 GARANTIES COMPLEMENTAIRES EN CAS D'HOSPITALISATION**

### **TRANSFERT ET GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES**

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours, de façon imprévue ou programmée, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux domestiques vivant au domicile, dans la limite de 30 jours.

**Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.**

### **FERMETURE DU DOMICILE QUITTEE EN URGENCE**

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon imprévue à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible et en l'absence d'un proche présent localement, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile dans la limite de 2 heures afin de s'assurer que l'habitation soit apte à rester fermée pendant une durée indéterminée. Cette prestation comprend :

- La fermeture des accès du logement : portes, portail, garage, fenêtres, volets...
- La fermeture des éléments situés à l'intérieur du logement : lumières, appareils électriques...
- Le traitement des denrées périssables : vider les poubelles, lave-vaisselle, machine à laver, tri des aliments du frigo...

La prestation est conditionnée par la remise d'une demande écrite d'intervention de l'adhérent ou de son conjoint, la mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et les conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux. Mutuaide Assistance intervient dans les 24 heures à la suite de la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation. Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié.

Si nécessaire, Mutuaide Assistance organise et prend en charge, dans la limite de 100 euros, le trajet aller en taxi pour récupérer les clés et les remettre à l'intervenant. La même prise en charge est accordée en fin de mission pour la restitution des clés.

### **PREPARATION DU RETOUR AU DOMICILE**

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 14 jours de façon imprévue ou programmée et en l'absence d'un proche présent localement, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile dans la limite de 4 heures pour permettre un retour au domicile dans les meilleures conditions.

Cette prestation comprend :

- La réouverture du domicile avec notamment l'ouverture des volets, de l'eau, du gaz, de l'électricité et des appareils électriques,
- La mise en température du chauffage du logement,
- Le ménage,
- Les courses, le coût des courses demeurant à la charge de l'adhérent.

La prestation est conditionnée par la remise d'une demande écrite d'intervention de l'adhérent ou de son conjoint, la mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et les conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux. Mutuaide Assistance intervient dans les 24 heures à la suite de la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation. Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié.

Si nécessaire, Mutuaide Assistance organise et prend en charge, dans la limite de 100 euros, le trajet aller en taxi pour récupérer les clés et les remettre à l'intervenant dans les 24 heures précédant la date de sortie de l'hôpital. La même prise en charge est accordée en fin de mission pour la restitution des clés.

Si les clés ne peuvent être remises à l'intervenant préalablement à la sortie du bénéficiaire et sous réserve qu'il ait été missionné 48 heures avant la sortie de l'hôpital, l'intervenant accomplira sa mission le jour du retour au domicile.

### **TRANSFERT POST-HOSPITALISATION CHEZ UN PROCHE**

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 2 jours, de façon imprévue ou programmée, Mutuaide Assistance organise et prend en charge, en France, le transport non médicalisé de l'adhérent ou de son conjoint depuis son domicile vers le domicile d'un proche dans les 5 jours suivant sa sortie d'hospitalisation.

Ce transfert peut être réalisé en taxi, train 1ère classe ou avion classe économique et sera pris en charge à concurrence de 200 euros par trajet aller/retour.

## **2.4 GARANTIES COMPLEMENTAIRES EN CAS D'IMMOBILISATION**

### **TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MEDICAUX**

En cas de :

- Hospitalisation imprévue ou programmée de + de 2 jours de vous ou de votre conjoint ;
- Immobilisation au domicile Imprévue de plus de 5 jours de vous ou de votre conjoint ;
- Chirurgie ambulatoire avec immobilisation de plus de 2 jours de vous ou de votre conjoint ;

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, Mutuaide Assistance organise et prend en charge, dans les 30 jours suivants l'immobilisation, un transport non médicalisé aller et retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km.

### **3 - LES PLUS FAMILLE**

#### **3.1 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS, PETITS-ENFANTS (<16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (sans limite d'âge)**

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 24 heures ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée à la suite d'un accident ou une maladie, Mutuaide Assistance organise et prend en charge les garanties suivantes :

##### **LE DEPLACEMENT D'UN PROCHE**

Déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder les enfants ou petits-enfants au domicile.

##### **LE TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS ENFANTS**

Le voyage aller et retour en France des enfants ou petits-enfants, ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, Mutuaide Assistance organise et prend en charge l'accompagnement des enfants ou petits-enfants par l'un de ses prestataires.

##### **LA GARDE DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la garde des enfants ou petits-enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

***Les garanties « déplacement d'un proche », « transfert des enfants » et « garde des enfants » ne sont pas cumulables.***

##### **LA CONDUITE A L'ECOLE ET LE RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS**

Lorsque aucun proche ne peut se rendre disponible, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants ou petits-enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 30 jours.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

##### **LA CONDUITE AUX ACTIVITES EXTRASCOLAIRES**

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la conduite aux activités extrascolaires et le retour des enfants ou petits-enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par semaine par enfant sur une période de 4 semaines maximum.

#### **3.2 GARANTIES COMPLEMENTAIRES POUR LES ENFANTS, PETITS-ENFANTS (<16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (sans limite d'âge)**

##### **L'AIDE AUX DEVOIRS**

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 48 heures ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, suite à un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ou êtes hospitalisé plus de 48 heures de façon programmée suite à un accident ou une maladie, Mutuaide Assistance organise et prend en charge un soutien pédagogique au domicile auprès des enfants du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématique, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), à raison de 2 heures par enfant et par semaine, hors vacances scolaires et jours fériés.

Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation ou d'immobilisation et sur une période maximale de 4 semaines.

### **3.3 GARANTIES COMPLEMENTAIRES POUR LES ENFANTS**

#### **SOUTIEN SCOLAIRE CHEZ UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN PARENT POUR LES ENFANTS, PETITS-ENFANTS (sans limite d'âge)**

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 48 heures, de façon imprévue ou programmée et en cas de transfert de l'enfant chez un proche éloigné géographiquement de l'école, empêchant la poursuite des cours, Mutuaide Assistance organise et prend en charge un soutien pédagogique de l'enfant du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématique, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), au domicile du proche, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable par foyer, hors vacances scolaires et jours fériés.

Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation et sur une période maximale de 4 semaines.

#### **LA GARDE DES FRERES ET SOEURS**

Si votre enfant est hospitalisé plus de 2 jours, de façon imprévue ou programmée, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la garde des autres enfants, lorsque aucun proche ne peut l'assumer, par :

- Le déplacement aller et retour en France d'un proche,
- Ou s'il y a lieu, leur garde au domicile par un intervenant habilité.

Le nombre d'heures est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale d'un mois.

## **4 - EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION D'UN ENFANT AU DOMICILE**

#### **LA PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET**

Si votre enfant est hospitalisé plus de 24 heures ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ou est hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée à la suite d'un accident ou une maladie, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le déplacement aller et retour en France, d'un proche au chevet de l'enfant.

#### **LA GARDE DES ENFANTS**

Si votre enfant est hospitalisé plus de 24 heures ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ou est hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée à la suite d'un accident ou une maladie, Mutuaide Assistance organise et prend en charge, dans l'hypothèse où la précédente garantie ne trouverait pas à s'appliquer, la garde au domicile par un intervenant habilité.

Le nombre d'heures est évalué par, Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

***Les garanties « présence d'un proche », « garde des enfants » ne sont pas cumulables.***

#### **LA GARDE DES FRERES ET SŒURS**

Si votre enfant est hospitalisé plus de 2 jours, de façon imprévue ou programmée, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la garde des autres enfants, lorsque aucun proche ne peut l'assumer, par :

- Le déplacement aller et retour en France d'un proche,
- Ou s'il y a lieu, leur garde au domicile par un intervenant habilité. Le nombre d'heures est évalué par, Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale d'un mois.

### **SOUTIEN SCOLAIRE**

Si votre enfant est immobilisé plus de 14 jours de façon imprévue à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible et qu'il ne peut pas suivre sa scolarité, Mutuaide Assistance organise et prend en charge son soutien pédagogique.

Cette garantie s'applique pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire au secondaire. Il s'agit de cours particuliers dans les matières principales (mathématique, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), donnés au domicile de l'enfant, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable, hors vacances scolaires et jours fériés, dans la limite de 4 semaines maximum.

### **5 - EN CAS DE PATHOLOGIES LOURDES ET DE TRAITEMENT**

- En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie lourde, selon la liste établie dans les définitions, entraînant une hospitalisation de plus de 5 jours,
- En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie,
- À la suite de l'aggravation, dûment justifiée par un certificat médical, d'une pathologie mentionnée ci-dessus, entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours du patient bénéficiaire,

Mutuaide Assistance organise et prend en charge les garanties décrites ci-dessous à utiliser sur 12 mois à compter de la déclaration d'une pathologie ou de l'aggravation d'une pathologie.

Dans l'attente de la réception du certificat médical, adressé sous pli confidentiel à l'attention des médecins de Mutuaide Assistance, des mesures conservatoires d'aide-ménagère peuvent être mises en œuvre à concurrence de 6h sur une semaine, si le patient bénéficiaire est l'adhérent ou le conjoint. Le nombre d'heures attribuées est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation.

Ces garanties ne sont pas cumulables avec les garanties décrites aux points 2 et 3.

### **ERGOTHERAPEUTE**

Mutuaide Assistance organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile du bénéficiaire. Cette garantie comprend l'évaluation de la personne dans son lieu de vie (bilan de la personne, bilan matériel de l'environnement de vie). Cette évaluation peut être complétée par un rapport (croquis des aménagements et cotes d'accessibilité) préconisant des solutions d'aménagement du domicile.

### **SERVICE TRAVAUX POUR AMENAGEMENT DU DOMICILE**

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du domicile, Mutuaide Assistance met en relation avec une structure du groupe Mutuaide Assistance qui servira d'intermédiaire avec des professionnels du bâtiment pour une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de l'habitat n'entrant pas dans le champ de la garantie décennale des constructeurs visée aux articles 1792 et suivants du code civil, dans la limite d'un dossier par événement.

Le service comprend :

- La mise en relation avec un professionnel de son réseau pour l'établissement sur place d'un diagnostic des travaux d'aménagement à effectuer ainsi qu'un devis,
- Le contrôle administratif du devis (le contrôle porte sur le taux de TVA, la mention de la durée de validité du devis et les conditions de règlement),
- Un avis sur la corrélation entre le descriptif du projet d'aménagement et les prestations proposées par le professionnel,
- Un avis sur les prix mentionnés sur le devis par comparaison aux prix du marché.

Le coût des travaux reste à la charge du bénéficiaire qui doit transmettre à la structure du groupe Mutuaide Assistance le procès-verbal de fin de travaux ainsi que la copie de la facture acquittée.

La garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement.



### TELEASSISTANCE

Mutuaide Assistance prend en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de 90 jours. Les frais d'accès au service comprennent :

- L'évaluation de la situation et de l'urgence par un conseiller spécialisé,
- Si nécessité d'une intervention à domicile, avertissement du réseau de proximité,
- Si besoin, transfert de l'appel au plateau médical et contact des services d'urgence.

Au-delà de la prise en charge de Mutuaide Assistance, l'adhérent pourra demander la prolongation du service pour une durée de son choix. **Le montant de la prestation reste dès lors à la charge de l'adhérent.**

### AIDE-MENAGERE

En cas de nécessité de traitement médical entraînant des séances de radiothérapie, de chimiothérapie, trithérapie, quadrithérapie et/ou curiethérapie en établissement hospitalier ou à domicile, Mutuaide Assistance met à la disposition des bénéficiaires une aide-ménagère. Cette garantie est accordée pendant la durée du traitement, dans la limite de 20 heures, selon la situation.

### COACHING SPORTIF

En cas de cancer diagnostiqué du bénéficiaire, Mutuaide Assistance prend en charge un service de coaching sportif à solliciter dans les 12 mois suivant l'événement.

Cette prestation sera prise en charge sous réserve d'obtenir un bilan physique qui récapitule les préconisations du coach ainsi que son programme individualisé d'activités physiques.

Dans le cadre de ce programme individualisé, Mutuaide Assistance prendra dans la limite de 12 séances d'activités physiques à domicile sur une durée maximale de 3 mois.

### 5.1 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS, PETITS-ENFANTS (<16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (sans limite d'âge)

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisé plus de 24 heures ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée à la suite d'un accident ou une maladie, Mutuaide Assistance organise et prend en charge les garanties suivantes :

#### LE DEPLACEMENT D'UN PROCHE

Déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder les enfants ou petits-enfants au domicile.

#### LE TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS ENFANTS

Le voyage aller et retour en France des enfants ou petits-enfants, ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, Mutuaide Assistance organise et prend en charge l'accompagnement des enfants ou petits-enfants par l'un de ses prestataires.

#### LA GARDE DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la garde des enfants ou petits-enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

**Les garanties « déplacement d'un proche », « transfert des enfants » et « garde des enfants » ne sont pas cumulables.**

## **5.2 PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS**

### **LE DEPLACEMENT D'UN PROCHE**

Déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder les ascendants au domicile.

### **LE TRANSFERT DES ASCENDANTS CHEZ UN PROCHE**

Le voyage aller et retour en France des ascendants auprès de proches susceptibles de les accueillir.

### **LA GARDE DES ASCENDANTS**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la garde des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

## **6 - EMPLOI et TRAVAIL**

### **TRANSPORT SUR LE LIEU DE TRAVAIL**

Si vous et votre conjoint êtes hospitalisé plus de 24 heures ou immobilisé au domicile plus de 5 jours, de façon imprévue, à la suite d'un accident ou une maladie soudaine et imprévisible ou êtes hospitalisé plus de 2 jours de façon programmée à la suite d'un accident ou une maladie, Mutuaide Assistance met à disposition un service d'assistance permettant au bénéficiaire de reprendre progressivement son activité professionnelle en facilitant ses déplacements vers son lieu de travail.

Mutuaide Assistance organise, dans la limite des contraintes locales, le transport aller-retour du bénéficiaire entre son domicile et son lieu de travail, afin de faciliter sa reprise d'activité dans les meilleures conditions dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

**Le transport est assuré dans un rayon de 30 km autour du domicile du bénéficiaire.**

### **AIDE AU RETOUR A L'EMPLOI**

L'équipe médico-sociale de Mutuaide Assistance réalise un premier bilan de situation afin de valider votre motivation à entreprendre cette phase de retour à l'emploi.

Cette étape permet d'identifier la solution et le plan d'actions pour mener à bien le projet de vie professionnelle. Pendant les 6 rendez-vous téléphoniques, le conseiller Ressources Humaines aide au retour de l'activité par des sessions de coaching et de formation de remise à niveau.

La prestation est accordée une seule fois dans la vie du contrat.

### **AIDE A LA RECHERCHE D'UN EMPLOI DU CONJOINT**

À la suite d'une mutation, Mutuaide Assistance met à disposition un service d'assistance destiné à accompagner le conjoint dans sa recherche d'emploi dans la nouvelle zone de résidence. Ce service vise à faciliter la réinsertion professionnelle du conjoint et à limiter les impacts sociaux et économiques liés à la mobilité.

Nous orientons le conjoint vers les organismes spécialisés (Pôle emploi, missions locales, cabinets de recrutement...) dans la nouvelle zone de résidence.

### **AIDE AU DEMENAGEMENT**

À la suite d'une mutation, Mutuaide Assistance met à disposition un service d'assistance destiné à faciliter l'organisation du déménagement vers le nouveau lieu de résidence. Ce service vise à accompagner le bénéficiaire et sa famille dans les démarches logistiques et pratiques liées au changement de domicile.

Mutuaide Assistance apporte des informations utiles sur les démarches à effectuer : résiliation de bail, changement d'adresse, formalités administratives, aides disponibles, les coordonnées d'entreprises de déménagement ou celles de sociétés de garde-meuble...

**Les frais de déménagement restent à la charge du bénéficiaire.**

#### **NETTOYAGE DU DOMICILE QUITTE**

Vous quittez votre domicile à la suite d'une mutation professionnelle.

Mutuaide Assistance organise et prend en charge le nettoyage du domicile par une entreprise de nettoyage spécialisée, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

#### **COACH RETRAITE**

Vous souhaitez aborder sereinement votre départ à la retraite ou celui de votre conjoint ?

Mutuaide Assistance prend en charge le remboursement des entretiens téléphoniques, dans la limite prévue au Tableau des Garanties, notamment dans les domaines suivants :

- Une évaluation des impacts sur la vie économique, sociale et familiale,
- Une aide à la formulation d'un nouveau projet de vie,
- Des préconisations personnalisées,
- Une aide dans les démarches.

#### **PREVENTION DU STRESS AU TRAVAIL**

Afin de prévenir les risques psychosociaux liés à l'activité professionnelle, Mutuaide Assistance met à disposition des bénéficiaires un service d'assistance dédié à la gestion du stress au travail. Ce service vise à favoriser le bien-être mental, à prévenir l'épuisement professionnel et à accompagner les bénéficiaires dans la résolution de situations de tension ou de mal-être.

Mutuaide Assistance organise jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un professionnel de santé afin d'évaluer le niveau de stress du bénéficiaire et d'identifier les facteurs déclencheurs, conformément au plafond indiqué dans le Tableau de Garanties.

#### **PREVENTION DES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES**

Afin de prévenir l'apparition ou l'aggravation des troubles musculosquelettiques (TMS), Mutuaide Assistance met à disposition un service d'assistance visant à améliorer les postures, les gestes et les conditions de vie ou de travail du bénéficiaire.

Ce service permet d'identifier les facteurs de risque et de proposer des solutions concrètes pour préserver le confort physique au quotidien.

Mutuaide Assistance organise, une fois par an, un bilan personnalisé avec un professionnel de santé ou un ergonome afin d'évaluer les postures, les gestes répétitifs et les environnements de vie ou de travail du bénéficiaire.

**Le nombre de bilans est limité à un par année civile, conformément au plafond indiqué dans le Tableau des Garanties.**

### **7 - EN CAS DE MATERNITE**

En cas de :

- Séjour de plus de 5 jours en maternité de l'adhérent ou son conjoint,
- Naissance multiple,
- Naissance grand prématuré (naissance d'un enfant inférieur à 37 semaines aménorrhées),
- Immobilisation au domicile de plus de 15 jours avec alitement de l'adhérent ou de son conjoint.

### AIDE MENAGERE

Mutuaide Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide-ménagère :

- Dès le premier jour de l'hospitalisation,
- Ou au retour au domicile.

Le nombre d'heures attribuées est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 20 heures, à raison de 2 heures minimum par intervention, réparti sur une période maximale de 30 jours.

L'aide-ménagère a notamment pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que du ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle est mise à disposition selon les disponibilités locales.

### LIVRAISON DE MEDICAMENTS

En cas d'immobilisation au domicile de plus de 15 jours pour une grossesse pathologique avec alitement et lorsque ni vous ou votre conjoint, ni l'un de vos proches ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, Mutuaide Assistance se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche du domicile et de les livrer. La garantie est limitée à une livraison sur une période de 30 jours.

**Le prix des médicaments de- meure à la charge de l'adhérent.**

### 7.1 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS ET PETITS-ENFANTS (<16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (sans limite d'âge)

#### LE DEPLACEMENT D'UN PROCHE

Déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder les enfants ou petits-enfants au domicile.

#### LE TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS ENFANTS

Le voyage aller et retour en France des enfants ou petits-enfants, ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, Mutuaide Assistance organise et prend en charge l'accompagnement des enfants ou petits-enfants par l'un de ses prestataires.

#### LA GARDE DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la garde des enfants ou petits-enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

**Les garanties « déplacement d'un proche », « transfert des enfants » et « garde des enfants » ne sont pas cumulables.**

### 7.2 DES LA NAISSANCE D'UN ENFANT

#### PREVENTION NUTRITION SANTE

Chaque bénéficiaire pourra solliciter, une fois par an, des conseils diététiques par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h concernant plus particulièrement :

- Un accès à des informations pratiques pour un bon équilibre alimentaire,
- Les actions en faveur de la prévention santé avec une sensibilisation à la nutrition infantile et les problèmes d'obésité,
- Les réponses aux questions sur les déséquilibres alimentaires et les problématiques de la dénutrition chez la personne dépendante.

Ces conseils sont dispensés par des diététiciens.

**Un bilan nutritionnel peut être réalisé. Il sera à la charge de l'adhérent.**

### **CONSEIL SOCIAL**

Mutuaide Assistance organise et prend en charge jusqu'aux 3 ans de l'enfant, un appel téléphonique par année avec un travailleur social. Celui-ci informe des aides financières et démarches, garde d'enfants et avantages fiscaux...

Ces conseils sont accessibles du lundi au vendredi de 9h à 19h.

### **PREVENTION NUTRITION SANTE**

Mutuaide Assistance organise et prend en charge jusqu'aux 3 ans de l'enfant, un appel téléphonique par année avec un diététicien. Celui-ci donne des informations pratiques pour un bon équilibre alimentaire, sensibilise à la nutrition infantile et les problèmes d'allaitement...

Ces conseils sont accessibles du lundi au vendredi de 9h à 19h.

### **INFORMATIONS JURIDIQUES**

Mutuaide Assistance met à disposition des parents, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service d'information juridique et vie pratique pour apporter des réponses en matière de maternité : déclaration de l'enfant, congés (maternité, paternité, parental), adoption, fiscalité...

### **INFORMATIONS MEDICALES**

Une équipe médicale, communique 24h/24 sur simple appel, des informations et conseils médicaux sur les domaines liés à la maternité (examens à effectuer pendant la grossesse, médicaments proscrits, alimentation et sommeil du nouveau-né, hygiène et vaccinations...).

Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas le médecin traitant.

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence.

### **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE**

En cas d'événements traumatisants liés à la grossesse, tels qu'un baby blues, rôle du père, difficultés ressenties face à la parentalité, adoption, affectant l'un des bénéficiaires, Mutuaide Assistance peut organiser et prendre en charge, selon la situation :

- De 1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien,
- Et si nécessaire, de 1 à 3 entretiens en face à face avec psychologue clinicien.

Les garanties doivent être exécutées dans un délai de 1 an à compter de la date de survenance de l'événement.

## **7.3 A LA SORTIE DE LA MATERNITE**

### **AUXILIAIRE DE PUERICULTURE**

A la suite de la naissance de votre enfant ou de celui de votre conjoint, Mutuaide Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un intervenant qualifié (TISF) au domicile pour faciliter l'acquisition des gestes liés à la maternité. Le nombre d'heures attribuées est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 4 heures à raison de 2 heures par intervention réparti sur une période maximum de 10 jours suivant le retour au domicile.

## **8 - EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE BENEFICIAIRE**

### **AIDE MENAGERE**

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, à compter du jour du décès, Mutuaide Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide-ménagère.

Le nombre d'heures attribué est évalué par Mutuaide Assistance selon la situation et ne pourra excéder 10 heures à raison de 2 heures minimum par intervention réparti sur une période maximale de 10 jours.

### **MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE FUNERAIRE**

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, Mutuaide Assistance peut assister la famille dans l'organisation des obsèques en transmettant les coordonnées d'un prestataire funéraire à la famille et faire l'avance des frais y afférents dans la limite de 1 525€. La somme avancée sera remboursable dans un délai de 30 jours.

## **ARTICLE 3 – LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE SANTE**

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les maladies psychiatriques (dépressions, psychoses, névroses, troubles psychologiques divers), ainsi que les maladies ou déficiences mentales,
- Les traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident 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 et non encore consolidées connues avant la souscription,
- Les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie ou d'un accident déjà constaté et ayant entraîné une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance,
- Les maladies chroniques et infirmités préexistantes,
- Les états de grossesse sauf complication nette et imprévisible, les accouchements, l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- Le suicide ou la tentative de suicide et ses conséquences,
- Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- Votre participation à des exercices effectués sous le contrôle de l'autorité militaire.

Sont également exclus, les séjours,

- De cure ou postcure de toute nature (désintoxication, psychanalyse, psychothérapie, 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 améliorables telle la démence sénile, la paraplégie traumatique et la tuberculose stabilisée,
- Les séjours pour traitement contre l'infertilité, pour le changement de sexe.

**ARTICLE 4 – LES EXCLUSIONS GENERALES**

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées et/ou qui n'ont pas été organisées par mutuaide assistance ou avec son accord,
- Les frais engagés après l'expiration 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,
- 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 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 5 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS 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 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 6 – 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 notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

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

## ARTICLE 7 – PRISE D'EFFET – DUREE ET RENOUVELLEMENT DES GARANTIES

Les garanties prennent effet à compter de la date de la prise d'effet de votre contrat d'assurance la MUTUELLE DES CLERCS ET EMPLOYÉS DE NOTAIRE pour la même durée que celui-ci.

Les garanties se renouvellent dans les mêmes conditions que votre contrat d'assurance.

## ARTICLE 8 – RESILIATION - CESSATION DES GARANTIES

Les garanties d'assistance prévues au Tableau des Garanties cessent de plein droit :

- En cas de résiliation de votre contrat d'assurance la MUTUELLE DES CLERCS ET EMPLOYÉS DE NOTAIRE, quelle qu'en soit la cause,
- En cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur conformément et dans les conditions définies à article L 326-12 du Code des assurances,
- En cas de résiliation du contrat souscrit auprès de l'Assureur par MUTUELLE DES CLERCS ET EMPLOYÉS DE NOTAIRE, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non-reconduction dudit contrat entraîne la cessation des garanties 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.

## ARTICLE 9 – 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 01.45.16.43.05

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 10 – 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 et enquêteurs.

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

En sa qualité d'organisme financier, 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 11 – 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 12 – 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 fausse 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 13 – 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 14 – FAUSSES DECLARATIONS

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

- **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 15 – AUTORITE DE CONTROLE

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