

Notice D'information Valant Conditions Générales

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Bénéficiaire

Personne physique ayant souscrit un contrat URGENCE EXPAT pour son propre compte ou pour le compte de laquelle le contrat a été souscrit par un tiers, son conjoint ou concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec l'assuré), non séparés, ses enfants fiscalement à charge.

Ascendant à charge

Tout ascendant du 1^{er} degré (parents) vivant sous le toit du bénéficiaire et fiscalement à sa charge est considéré comme ascendant à charge.

Domicile

Dans le présent contrat, on entend par domicile, le domicile dans le pays d'expatriation qui aura été déclaré lors de la souscription. En cas de changement d'adresse, le souscripteur se doit de le déclarer à Mutanet.

Lieu de résidence principale en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco y compris Corse.

Maladie

Maladie : altération subite de l'état de santé, médicalement constatée.

Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge

Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (Soit dans un délai d'une semaine)

Accident corporel

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.

Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale, ...) ne peut être assimilée à un accident.

Hospitalisation imprévue

Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public ou toute hospitalisation à domicile, consécutifs à un accident ou une maladie, prescrite en urgence par un médecin, à l'exclusion des hospitalisations de jour et des hospitalisations planifiées.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Immobilisation imprévue

Tout incapacité physique à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un accident ou à une maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation au domicile avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Transport

Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent par train ou par avion en classe touristique.

Territorialité

Validité territoriale : Les garanties offertes sont utilisables dans tous les pays de la zone choisie lors de la souscription

Si le domicile réel ne correspond pas à celui qui a été déclaré à la souscription, le souscripteur ne pourra être pris en charge.

Zone 1 : Europe et Maghreb

Zone 2 : Autres pays du Monde

Durée de validité

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat URGENCE EXPAT et l'accord liant FAC INTERNATIONAL et MONDIAL ASSISTANCE France pour la délivrance de ces prestations.

ARTICLE 2. RISQUES GARANTIS

2.1 - Frais médicaux :

Suite à un accident lors de votre séjour, vous payez les frais médicaux sur prescription d'un médecin, ou si vous êtes hospitalisé, ACE Europe prend en charge les frais dans la limite d'un plafond fixé à 30 000 Euros.

2.2 - Paiement du capital décès

En cas de décès accidentel lors du séjour, ACE Europe verse au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) au contrat, un capital de 30 000 Euros sur présentation des justificatifs (certificat de décès, justificatif de l'accident, original du contrat).

2.3 - Responsabilité civile/Vie privée :

Garantit le bénéficiaire dans le cadre de la vie privée contre toutes les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages causés accidentellement à un tiers, à l'exclusion de l'assuré lui-même, les membres de sa famille, ainsi que les ascendants, les descendants et les personnes qui l'accompagnent.

Sont seuls garantis les dommages résultant d'un acte de vie privée.

Les dommages matériels et immatériels sont garantis à hauteur d'un capital de 1 000 000 Euros, avec l'application d'une franchise de 300 Euros, pour tous les dommages autres que corporels.

Les intoxications alimentaires sont garanties à hauteur d'un capital de 1 000 000 Euros.

ARTICLE 3. ASSISTANCE AUX PERSONNES

Hospitalisation imprévue de plus de 7 jours, en cas de maladie ou d'accident

Pendant l'hospitalisation du bénéficiaire attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical, si l'hospitalisation doit durer plus de 7 (sept) jours, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

La présence d'un proche au chevet du bénéficiaire :

Voyage aller et retour d'un proche ou d'une personne désignée par le bénéficiaire, (résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco) qui vient à son chevet.

Le séjour à l'hôtel de la personne désignée

Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire dans la limite de 90 € TTC par nuit, avec un maximum 900 € TTC.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence d'un proche au chevet du bénéficiaire ».

En cas de décès

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge, selon les besoins :

Le transport du corps

Depuis le lieu de la mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation.

Ou

La présence sur place d'un membre de la famille

Voyage aller et retour d'un membre de la famille ou d'un proche si des raisons personnelles ou administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place.

Le séjour à l'hôtel de la personne désignée

au paragraphe « Présence sur place d'un membre de la famille » dans la limite de 90 € TTC par nuit, avec un maximum 450 € TTC.

Cette prestation n'est accordée que si l'acheminement de ladite personne a été organisé préalablement dans les conditions définies au paragraphe « Présence sur place d'un membre de la famille ».

Retour prématuré du bénéficiaire en cas de décès d'un membre de la famille

Lorsque le bénéficiaire doit interrompre son séjour en raison du décès d'un membre de sa famille (conjoint, ascendant ou descendant direct du premier degré), MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge son transport aller et retour jusqu'à l'aéroport international le plus proche en France métropolitaine, Andorre ou Monaco afin d'assister aux obsèques.

Il est toutefois précisé que la garantie « retour prématuré » est acquise lorsque le membre de la famille décédé est âgé de moins de soixante-quinze (75) ans au moment de la souscription du contrat.

Délai de carence

Le présent contrat est à effet immédiat pour toute hospitalisation ou décès consécutif à un accident

Dans tous les autres cas, il ne prendra effet qu'à l'issue d'un délai de carence de 180 jours.

Un délai de carence de 6 mois en cas de survenance de maladie est applicable à compter de la date de souscription pour l'ensemble des prestations d'assistance.

ARTICLE 4. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les prestations de la convention d'assistance souscrite par FAC INTERNATIONAL auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 25 037 000 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS) sont mises en œuvre par Mondial Assistance France (société par actions simplifiée au capital de 7 538 389,65 € - 490 381 753 RCS Paris - Société de courtage d'assurances - assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances - Inscription ORIAS 07 026 669)

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle. Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel (sauf cas fortuit ou de force majeure), tous actes, pièces, factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE FRANCE aurait engagés pour organiser le service.

ARTICLE 5. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Sont exclus :

- Les demandes non justifiées
- Les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées.
- Les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile,
- Les hospitalisations prévisibles,
- Les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat.
- Les maladies chroniques psychiques
- Les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement
- Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées,
- Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,
- Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée,
- Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool,
- Les conséquences de tentative de suicide
- Les conséquences :
 - o des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - o de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - o de l'exposition à des agents incapacitants,
 - o de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,
- Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,
- Les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche.
- La plongée sous marine si le bénéficiaire ne pratique pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) et si en cas d'accident, le bénéficiaire n'a pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (MONDIAL ASSISTANCE FRANCE n'intervient qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale).

ARTICLE 6. REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX

Toutes les demandes de remboursement de frais de traitement, de règlement du capital décès ou relatives à la responsabilité civile doivent être adressées à la société FAC International : 56 Rue de Londres 75008 Paris.

Documents à fournir :

- Originaux des factures et frais médicaux
- Justificatif de l'accident
- Certificat médical décrivant les blessures

ARTICLE 7. MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être formulée directement par le bénéficiaire ou ses proches :

Auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE par téléphone : 01 40 255 255.

Accessibles 24h/24, 7 jours / 7, sauf mentions contraires, en indiquant :

- Le nom et le n° du contrat souscrit,
- Le nom et le prénom du bénéficiaire
- L'adresse exacte du bénéficiaire,
- Le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.

ARTICLE 8. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément à la « loi Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, le bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant à :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE Direction Technique – Service juridique

Tour Gallieni

36 Avenue du Général de Gaulle 93175 Bagnolet Cedex

et

Fac International Service Gestion

56 Rue de Londres 75008 Paris

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte contre les fraudes, se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations.

ARTICLE 9. EXAMEN DES RECLAMATIONS

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande d'assistance, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. En cas de désaccord, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE – Service des réclamations TSA 200 43

75379 PARIS CEDEX 08

Un accusé de réception parviendra à l'assuré dans les 10 jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux mois suivants la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.