

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance Mutuelle Médico Chirurgicale, qui sera également désignée par MMC dans le texte. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat d'assistance Mutuelle Médico Chirurgicale, entré en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2012.

1. Généralités

1.1 Objet

La présente convention d'assistance MMC a pour objet de préciser les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2 Définitions

1.2.1 MMC Assistance

Par MMC Assistance, il faut entendre EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 23 601 857 euros, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, MMC Assistance, est remplacé par le terme « Nous ».

1.2.2 Bénéficiaire

Est considéré comme Bénéficiaire le souscripteur d'une assurance santé souscrite auprès de la MMC, ainsi que les personnes suivantes :

- Le conjoint, pacsé ou concubin notoire du Souscripteur, vivant sous le même toit que celui-ci,
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.
- leurs ascendants et descendants vivant sous le même toit, à charge au sens fiscal,

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

1.2.3 Domicile

Par Domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu ou sur celui du souscripteur d'une assurance santé auprès de la MMC à la charge de qui il est.

1.2.4 France

Par France, il faut entendre la France métropolitaine, la Corse et la Principauté de Monaco.

1.2.5 Etranger

Par « Etranger », on entend le monde entier à l'exception de la France et des pays exclus.

1.2.6 Blessure

Toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

1.2.7 Hospitalisation

Toute admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, et comportant au moins une nuit sur place.

1.2.8 Immobilisation

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à une Blessure, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le Bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

1.2.9 Hospitalisation à domicile

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin hospitalier, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le Bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

1.2.10 Maladie

Etat pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

1.2.11 Franchise

Par Franchise, on entend la partie du montant des frais restant à votre charge.

2 Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1 Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat d'assistance Mutuelle Médico Chirurgicale. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture prend effet à compter de la date de souscription du contrat d'assurance santé pour une durée de 1 an renouvelable par tacite reconduction.

2.2 Conditions d'application

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

Le nombre de dossiers d'assistance est limité à 2 dossiers par an et pour l'ensemble des bénéficiaires liés à un même souscripteur d'une assurance santé auprès de la MMC dans le cas de maladie chronique et/ou répétitive, complications, rechutes de maladies constituées antérieurement et comportant un risque d'aggravation brutale ou proche, ainsi qu'en cas d'hospitalisation répétitives pour une même cause.

2.3 Etendue territoriale

Les prestations d'assistance de la présente convention s'appliquent dans les pays suivants : France métropolitaine, Corse et Principauté de Monaco.

A l'Etranger, uniquement pour les prestations Avance sur frais d'hospitalisation et Remboursement complémentaire des frais médicaux.

3 Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat d'assurance santé souscrit auprès de la MMC

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
 - 01 41 85 94 51
 - depuis l'étranger vous devez composer le 33 1 41 85 94 51,
 - télécopie : 01 56 76 88 88 (33 1 56 76 88 88 depuis l'étranger).
- obtenir notre accord préalable avant d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat d'assurance santé souscrit auprès de la MMC,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

Fausses déclarations :

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

Toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive 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.

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi est établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

4 Prestations d'assistance aux Personnes

4.1 En cas de blessure ou de maladie à l'Etranger

Quelques conseils pour votre déplacement

AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.
- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, éventuellement, en cas de maladie ou de blessure d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de la dite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire...)
Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente et en France, auprès de la Caisse d'Assurance Maladie.

- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages ; en effet, certains pays (Etats-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

SUR PLACE

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- A l'entrée dans certains pays, les caractéristiques du véhicule sont enregistrées sur votre passeport ou sur un document officiel ; si vous quittez le pays en laissant votre véhicule, il est nécessaire de remplir certaines formalités auprès des douanes (passeport à apurer, importation temporaire, etc.).
- Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement la présente convention d'assistance.

Nature des déplacements couverts

- A l'Etranger, tout déplacement privé ou professionnel, d'une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs, uniquement pour les prestations Avance sur frais d'hospitalisation et Remboursement complémentaire des frais médicaux.

4.1.1 Avance sur frais d'hospitalisation (Etranger)

En cas de Blessure ou de Maladie, lors d'un déplacement à l'Etranger et tant que Vous vous trouvez hospitalisé(e), Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de 5000 € TTC par Bénéficiaire et par an.

Dans tous les cas, Vous vous engagez à Nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Pour être vous-même remboursé(e), Vous devez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si Vous avez engagé les procédures de remboursement prévues dans la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

Dès que ces procédures ont abouti, Nous prenons en charge le remboursement complémentaire des frais médicaux, dans les conditions prévues à la prestation 'Remboursement complémentaire des frais médicaux'.

4.1.2 Remboursement complémentaire des frais médicaux (Etranger) :

Avant de partir en déplacement à l'Etranger, Nous Vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel Vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'Assurance Maladie).

Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou de blessure, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'Etranger à la suite d'une Blessure ou d'une Maladie survenue à l'Etranger :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Etranger,
- frais d'hospitalisation quand Vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place,
- frais relatifs aux soins dentaires urgents avec un plafond de 150 € TTC.

Montant et modalités de prise en charge :

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Etranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de 5000 € TTC maximum par personne Bénéficiaire et par an.

Une Franchise de 30 Euros TTC est appliquée dans tous les cas par Bénéficiaire et par événement

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour en France, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions procéder au remboursement.

4.2 En cas d'hospitalisation de plus de 24 heures

4.2.1 Transmission de messages urgents

Si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage : **33 1 41 85 81 13**.

Vous pouvez aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

NOTA :

Seul ce numéro spécial, qui ne permet pas l'usage du PCV, peut enregistrer vos messages, dont le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

4.2.2 Garde d'animaux

Si Vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de vos animaux de compagnie, Nous organisons et prenons en charge leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 30 jours pendant la durée de votre séjour à l'hôpital ou pendant votre Immobilisation au domicile.

Cette prestation est soumise au respect des conditions d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

4.2.3 Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes

Si vous êtes dans l'incapacité d'assurer la garde de vos enfants/petits-enfants de moins de 15 ans ou des personnes dépendantes à votre charge.

Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants/petits-enfants de moins de 15 ans ou des personnes dépendantes à votre charge à votre Domicile :

La présence d'une personne qualifiée pendant 10 heures maximum par jour pendant 2 jours.

La personne que Nous enverrons au Domicile de l'enfant, du petit-enfant ou de la personne dépendante prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service « Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes » fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant, du petit-enfant ou de la personne dépendante.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant, du petit-enfant ou de la personne dépendante; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

La garantie « Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes » ne s'applique pas dans les cas suivants :

- maladies relevant de l'hospitalisation à domicile.
- dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

Remarque : le service « Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes » n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Accompagnement des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes » et « Transport Aller/retour d'un proche à votre Domicile »

4.2.4 Accompagnement des enfants, petits enfants ou des personnes dépendantes

Vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants/petits-enfants de moins de 15 ans ou des personnes dépendantes à votre charge, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher vos enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes à votre charge et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller/retour des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes ainsi que celui d'un accompagnant

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes » et « Transport Aller/retour d'un proche à votre Domicile »

4.2.5 Transport Aller / Retour d'un proche à votre domicile

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France métropolitaine, Corse ou en Principauté de Monaco, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants/petits-enfants de moins de 15 ans ou des personnes dépendantes à votre charge, à votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes » et « Accompagnement des enfants/ petits-enfants ou des personnes dépendantes »

4.3 En cas de problème de santé au domicile

4.3.1 Aide à la recherche d'un médecin ou d'une infirmière

En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours locaux d'urgence

En cas d'Immobilisation au Domicile et hors cas d'urgence, Vous avez besoin d'une consultation médicale et votre médecin traitant n'est pas disponible ; Nous Vous proposons les coordonnées de plusieurs praticiens proches de votre Domicile. Le choix du praticien et la décision finale Vous appartiennent. Les frais de consultations et de déplacements sont à votre charge. En aucun cas notre responsabilité ne sera engagée si aucun médecin n'est disponible. De même, nous pouvons vous aider à rechercher une infirmière ou un intervenant paramédical.

4.3.2 Acheminement de médicaments

Vous êtes immobilisé à Domicile à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure.

Lorsqu'un médecin vient de vous prescrire, par ordonnance, des médicaments, si personne de votre entourage ne peut se déplacer et si les médicaments sont immédiatement nécessaires, nous allons les chercher en urgence dans une officine de pharmacie proche de votre Domicile (ou pharmacie de garde) et nous vous les apportons. Nous prenons en charge le prix de la course. **Le prix des médicaments reste à votre charge.** Les médicaments doivent avoir été prescrits au maximum 24 heures avant la demande d'assistance.

4.3.3 Mise à disposition d'un véhicule médical

En cas d'Immobilisation, d'Hospitalisation, et hors cas d'urgence, Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour Vous conduire au centre de soins ou d'examens de votre choix. Les frais afférents à ce transport jusqu'au centre de soins ou d'examens restent à votre charge.

En cas d'urgence, Vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, pompiers,...) auxquels Nous ne pouvons nous substituer.

4.4 En cas d'hospitalisation de plus de 4 jours

4.4.1 Aide ménagère

En cas d'Hospitalisation de plus de 4 jours minimum, Nous organisons la mise à disposition d'une aide ménagère pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide ménagère à concurrence de :

- 8 heures maximum dans les 10 jours suivant votre retour au domicile (minimum de 2 heures de travail par jour réparties sur 4 jours).
- 2 heures supplémentaires sur un cinquième jour en cas de présence d'enfant de moins de 10 ans ou d'une personne handicapée, ou si vous vivez seul(e).

Cette garantie s'exerce également, dans les mêmes conditions, en cas de séjour en maternité de plus de 8 jours ou d'hospitalisation à votre domicile.

A défaut de la présentation des justificatifs (bulletin d'hospitalisation) Nous nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

4.5 En cas d'hospitalisation supérieure à 48 heures pour les plus de 75 ans

Si vous vivez seul à votre Domicile, Nous mettons à votre disposition pendant une durée de 3 mois à compter de votre retour au domicile les services de Téléassistance (médaillon et assistance 24h/24) assurés par Europ Téléassistance.

Ce service comporte plusieurs volets :

- l'installation du dispositif à votre domicile et le raccordement à notre centrale d'appel,
- l'envoi d'un dossier personnel reprenant un certain nombre d'informations destinées à alimenter la centrale de réception des appels,
- la prise en charge de vos appels quelle qu'en soit la nature. Un opérateur spécialement formé réceptionne vos appels et identifie en temps réel les données essentielles vous concernant (localisation, dossier médical...),
- l'organisation et le suivi des opérations nécessaires, compte tenu de votre situation et de vos souhaits (convivialité, secours d'urgence).

A l'issue de cette période, vous pourrez prolonger ce service par l'accès à un abonnement auprès d'Europ Téléassistance.

4.6 En cas d'atteinte corporelle grave ou de décès

4.6.1 Conseil Social

Notre service accompagnement social a pour vocation d'apporter, par téléphone, une assistance technique aux personnes qui rencontrent des difficultés d'ordre familial, professionnel, administratif ou budgétaire.

Vous pouvez contacter par téléphone nos assistantes sociales qui se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 pour :

- écouter,
- analyser la demande,
- informer, orienter,
- conseiller, Faciliter les démarches administratives,
- aider à la résolution des difficultés exposées.

Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance par téléphone.

Si une réponse ne peut être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais.

Selon les cas, Nous Vous orienterons vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de Vous répondre.

4.6.2 Soutien psychologique

Nous mettons à votre disposition, 24 h/24, 7 j/7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique Vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, Vous permettra de Vous confier et de clarifier la situation à laquelle Vous êtes confronté suite à cet événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue, et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez Vous, un psychologue diplômé d'état choisi par Vous parmi 3 noms de praticiens que Nous Vous aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien appartient à Vous seul et les frais de cette consultation sont à votre charge. Néanmoins, MMC Assistance participe à hauteur de 50 Euros T.T.C au règlement de la première consultation.

4.7 En cas de maladie ou de blessure d'un enfant de moins de 15 ans

4.7.1 Garde des enfants

Si Vous êtes dans l'impossibilité d'assurer la garde de l'enfant malade ou blessé, ou de vos autres enfants de moins de 15 ans, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants de moins de 15 ans à votre Domicile la présence d'une personne qualifiée pendant 10 heures maximum par jour pendant 3 jours ouvrés consécutifs.

La personne que Nous enverrons au Domicile des enfants bénéficiaires prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service « Garde des enfants » fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un

délagi de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de(s) l'enfant(s).

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant malade ou blessé ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions médicales et administratives :

Vous devrez justifier votre demande par un certificat médical indiquant (pour les enfants malades ou blessés) que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant.

Dans tous les cas, Nous nous réservons le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de Vous réclamer le certificat médical (ou une photocopie).

Vous devrez communiquer à la personne intervenant sur place, et à Nous même, les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, afin que les services d'assistance ou l'intervenant puissent le contacter si l'état de l'enfant l'exigeait : Vous communiquerez aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

La garantie "Garde des enfants " ne s'applique pas dans les cas suivants :

- maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, les suites d'hospitalisations prévisibles.
- dans le temps : entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

Remarque : le service "Garde d'Enfants" n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Accompagnement des enfants de moins de 15 ans » et « Transport Aller/retour d'un proche à votre Domicile »

4.7.2 Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

Vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 15 ans. Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1ère classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher vos enfants de moins de 15 ans et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller/retour des vos enfants de moins de 15 ans ainsi que celui d'un accompagnant.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants » et « Transport Aller/retour d'un proche à votre Domicile »

4.7.3 Transport Aller / Retour d'un proche à votre domicile

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France métropolitaine, Corse ou en Principauté de Monaco, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants/petits-enfants de moins de 15 ans, ou des personnes dépendantes à votre charge, à votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Garde des enfants » et « Accompagnement des enfants de moins de 15 ans »

4.7.4 Répétiteur scolaire

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrés, Nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique à concurrence de 10 heures par semaine pendant 6 semaines.

Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 16ème jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire (école primaire) à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie.

Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs le contenu du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant bénéficiaire.

4.8 En cas de décès d'un des bénéficiaires

4.8.1 Transmission de messages urgents

Si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone à un numéro exclusivement réservé à cet usage :

33 1 41 85 81 13.

Vous pourrez aussi utiliser ce numéro pour laisser un message destiné à une personne de votre choix qui pourra en prendre connaissance sur simple appel.

NOTA :

Seul ce numéro spécial, qui ne permet pas l'usage du PCV, peut enregistrer vos messages, dont le contenu, qui ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité, est soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

4.8.2 Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes

Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants, petits enfants de moins de 15 ans ou des personnes dépendantes à votre charge à votre Domicile la présence d'une personne qualifiée pendant 10 heures maximum par jour pendant 2 jours.

La personne que Nous enverrons au Domicile prendra et quittera ses fonctions en présence d'un parent. Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 heures et 19 heures, hors jours fériés, à raison de 4 heures par jour minimum et de 10 heures maximum.

Conditions d'application de cette garantie et Permanence des heures de service :

Le service « Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes » fonctionne du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 hors jours fériés. Toutefois, Vous pouvez Nous joindre 24 h/24, 7 j/ 7, afin de formuler votre demande.

Délais de mise en place :

Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit à votre Domicile le plus rapidement possible. Toutefois, Nous nous réservons un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant, du petit-enfant ou de la personne dépendante.

Exécution du service :

Aucune dépense effectuée d'autorité par vous-même ne sera remboursée. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant, du petit-enfant ou de la personne dépendante ; il ne peut effectuer d'actes médicaux outrepassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

Conditions administratives :

La garantie "Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes " ne s'applique pas entre 19 h 00 et 8 h 00, ni les dimanches et jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux des parents bénéficiaires.

Remarque : le service "Garde des enfants, petits-enfants ou des personnes dépendantes " n'est pas conçu pour vos convenances personnelles.

4.8.3 Garde d'animaux

Si Vous n'êtes plus en mesure de vous occuper de vos animaux de compagnie, Nous prenons en leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence de 30 jours.

Cette prestation est soumise au respect des conditions d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle, etc.).

4.8.4 Avance de fonds

Nous vous faisons l'avance de fonds à concurrence de 3 000 € TTC maximum pour les frais de premières nécessités, remboursables sous 30 jours. Vous nous aurez au préalable dûment rempli et signé un formulaire de Reconnaissance de Somme Dûe.

4.9 En cas de demande d'informations

4.9.1 Informations médicales

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

4.9.2 Information Conseil

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, Allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques. Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

5 Dispositions générales

5.1 Exclusions générales

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes sont consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule.
- aux sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes dispositions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.

5.2 Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les Exclusions Générales figurant au chapitre 5.1, sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, 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 de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,

- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférant,
- les recherches et secours de personne, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- 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 voyage,

5.3 Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et 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),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

5.4 Subrogation

MMC Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

5.5 Prescription

Toute action dérivant de cette convention d'assistance est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

5.6 Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire pourra s'adresser au service Qualité d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

5.7 Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel – ACP – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

5.8 Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Qualité, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.