

NOTICE D'INFORMATION



maman & bébé
protect

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01.45.16.65.26
- par téléphone de l'étranger : 33.1.45.16.65.26 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01. 45.16.63.92
- par e-mail : quotidien@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.*

TABLEAU DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
<p>1 / EN TOUTES CIRCONSTANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informations juridiques - Informations Vie pratique - Informations sociales 	<p>Entretien téléphonique</p> <p>Entretien téléphonique</p> <p>Entretien téléphonique</p>
<p>2 / EN CAS DE GROSSESSE OU DE MATERNITE DE L'ASSURE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information thématique santé - Informations pratiques - Accompagnement médico-social - Accompagnement psychologique 	<p>Entretien téléphonique</p> <p>Entretien téléphonique</p> <p>Entretien téléphonique</p> <p>5 entretiens téléphoniques</p>
<p>3/ EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 48H AU DOMICILE DE L'ASSURE /BENEFICIAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliaire de puériculture - Aide-ménagère - Garde des enfants de moins de 16 ans <ul style="list-style-type: none"> ✓ Garde au domicile ✓ Transfert chez un proche ✓ Venue d'un proche au domicile ✓ Accompagnement A/R à l'école - Frais de déplacements pour examens et analyses - Assistance psychologique - Recherche de solutions alternatives de garde d'enfants 	<p>10 heures</p> <p>Maximum 10 heures réparties sur 15 jours consécutifs par évènement</p> <p>10 heures réparties sur 2 jours + frais de déplacements 150 € TTC</p> <p>Titre de transport A/R en train 1^{ère} classe ou avion classe économique</p> <p>Titre de transport A/R en train 1^{ère} classe ou avion classe économique</p> <p>10 allers/retours / Maximum 500 € TTC par évènement</p> <p>Frais de transport / Maximum 155 € par évènement</p> <p>5 entretiens téléphoniques</p> <p>Mise en relation avec les structures habilitées</p>
<p>4/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 48H DE L'ENFANT AGE DE MOINS DE 3 ANS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide-ménagère - Garde des enfants de moins de 16 ans 	<p>Maximum 10 heures réparties sur 15 jours consécutifs par évènement</p>

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garde au domicile ✓ Transfert chez un proche ✓ Venue d'un proche au domicile ✓ Accompagnement A/R à l'école - Visite d'un proche au chevet - Accompagnement médico-social - Assistance psychologique 	<p>10 heures réparties sur 2 jours + frais de déplacements 150 € TTC</p> <p>Titre de transport A/R en train 1^{ère} classe ou avion classe économique</p> <p>Titre de transport A/R en train 1^{ère} classe ou avion classe économique</p> <p>10 allers/retours / Maximum 500 € TTC par évènement</p> <p>Titre de transport A/R en train 1^{ère} classe ou avion classe économique / Maximum 500 € par évènement</p> <p>Frais de transport / Maximum 155 € par évènement</p> <p>5 entretiens téléphoniques</p>
<p>5/ EN CAS D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 48H AU DOMICILE DE L'ENFANT AGE DE MOINS DE 3 ANS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliaire de puériculture - Aide-ménagère - Garde des enfants de moins de 16 ans <ul style="list-style-type: none"> ✓ Garde au domicile ✓ Transfert chez un proche ✓ Venue d'un proche au domicile ✓ Accompagnement A/R à l'école - Visite d'un proche au chevet - Accompagnement médico-social - Assistance psychologique 	<p>10 heures</p> <p>Maximum 10 heures réparties sur 15 jours consécutifs par évènement</p> <p>10 heures réparties sur 2 jours + frais de déplacements 150 € TTC</p> <p>Titre de transport A/R en train 1^{ère} classe ou avion classe économique</p> <p>Titre de transport A/R en train 1^{ère} classe ou avion classe économique</p> <p>10 allers/retours / Maximum 500 € TTC par évènement</p> <p>Titre de transport A/R en train 1^{ère} classe ou avion classe économique / Maximum 500 € par évènement</p> <p>Frais de transport / Maximum 155 € par évènement</p> <p>5 entretiens téléphoniques</p>

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous/ Assureur :

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex, SA au capital de 12.558.240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances – sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - située 61 rue Taitbout – 75009 Paris – 383 974 086 RCS Créteil.

Assuré/Bénéficiaires:

Les personnes titulaires d'un contrat santé souscrit auprès de MUTUAIDE, ainsi que leur conjoint de droit ou de fait, vivant sous le même toit.

Domicile :

Lieu de résidence principal et habituel du bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé obligatoirement en France Métropolitaine.

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/Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

France métropolitaine :

On entend par France métropolitaine, la France continentale et la Corse.

Hospitalisation :

Tout séjour de plus de 48 heures dans un établissement de soins public ou privé, dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical d'une maladie ou de lésions résultant d'un accident.

Immobilisation du bénéficiaire au domicile :

Toute immobilisation du bénéficiaire au domicile (pour une durée supérieure ou égale à 48 heures, pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

Maladie:

Toute altération soudaine et imprévisible de votre santé constatée par une autorité médicale compétente à l'exclusion des suites, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident déjà constaté.

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.

Nous organisons :

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour délivrer la prestation.

Nous prenons en charge :

Nous supportons le coût de la prestation.

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 du bénéficiaire :

Toute personne physique désignée par le bénéficiaire et domiciliée en France métropolitaine.

Territorialité :

France métropolitaine

Validité des garanties :

Les garanties d'assistance sont acquises pendant la durée de validité de l'adhésion au contrat.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE AU DOMICILE**1/ EN TOUTES CIRCONSTANCES**

Les services de renseignements téléphoniques et de mise en relation avec des prestataires visent à apporter un soutien et une solution concrète aux problèmes et événements de vie quotidienne auxquels chacun se trouve confronté dans les domaines suivants, considérés comme particulièrement sensibles.

Le service est disponible et mobilisable 24H/24 et 7J/7. Les prestations de renseignement et d’information sont exclusivement fournies du lundi au samedi entre 8H00 et 19H00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant, quels que soient le jour et l’heure de l’appel, nous accueillons et notons votre demande.

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

INFORMATIONS PRATIQUES ET JURIDIQUES

A votre demande, nous recherchons également toute information utile à caractère documentaire, notamment dans les domaines suivants :

- numéros de téléphone d’urgence,
- associations spécialisées,
- droits du consommateur, succession,
- régimes matrimoniaux, affaires familiales, relations avec les administrations,
- droits des conjoints divorcés,
- fiscalité,
- droit au logement,
- comptes bancaires, assurances,
- les organismes sociaux,
- rentes, pensions d’invalidité, indemnités journalières,
- aide aux handicapés,
- les aides sociales : APA (Aide à la Perte d’Autonomie)...

INFORMATIONS SOCIALES

Afin d’accompagner vous accompagner dans vos démarches, nous organisons et prenons en charge des entretiens téléphoniques avec un Travailleur Social, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

Le travailleur social apportera son aide, notamment dans les domaines suivants :

- aides possibles par le Conseil Général, la Sécurité Sociale, la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)...
- aides financières possibles, telles que l’APA (Aide Personnalisée à la Perte d’Autonomie).

2/ EN CAS DE GROSSESSE OU DE MATERNITE DE L’ASSURE**INFORMATION THEMATIQUE SANTE**

Les services de renseignements téléphoniques et de mise en relation avec des prestataires visent à apporter un soutien et une solution concrète aux problèmes et événements de vie quotidienne auxquels chacun se trouve confronté dans les domaines suivants, considérés comme particulièrement sensibles.

Le service est disponible et mobilisable 24H/24 et 7J/7. Les prestations de renseignement et d’information sont exclusivement fournies du lundi au samedi entre 8H00 et 19H00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant, quels que soient le jour et l’heure de l’appel, nous accueillons et notons votre demande.

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

- numéros de téléphone d'urgence,
- vaccinations, hygiène, prévention, diététique,
- centres hospitaliers, centres de soins, de convalescence,
- pathologie et traitement, évolution de la maladie, risque de contagion,
- établissements spécialisés,
- précautions à prendre en cas de voyage selon les pays à visiter.

Nous nous engageons à apporter toute diligence afin de répondre à toute demande qui entre dans le cadre défini dans le présent contrat et dans les limites qu'il détermine.

Les renseignements seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra être adressée. Selon les cas, nous pourrons orienter le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

Nous ne pouvons cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches entreprises par le bénéficiaire à partir des renseignements ou informations que nous lui aurons communiqués.

Le service ne donne pas de consultation par téléphone et ne se substitue jamais aux professionnels de santé.

Sont exclues toute prise en charge de frais, rémunération de services ou de prestations, de même que toute avance de fonds.

INFORMATIONS PRATIQUES

Nous recherchons les informations pratiques à caractère documentaire, notamment dans les domaines suivants :

INFORMATIONS DROIT, ADMINISTRATION

- les droits du consommateur, la succession,
- les régimes matrimoniaux, les affaires familiales, les relations avec les administrations,
- les droits des conjoints divorcés,
- la fiscalité,
- le droit au logement,
- les comptes bancaires, les assurances,
- les démarches traditionnelles, papiers officiels, visas...,
- les organismes sociaux,
- les rentes, pensions d'invalidité, indemnités journalières, remboursement de frais médicaux,
- l'aide aux handicapés,
- les aides sociales, les allocations veuvage.

Nous nous engageons à apporter toute diligence afin de répondre à toute demande qui entre dans le cadre défini dans le présent contrat et dans les limites qu'il détermine.

Les renseignements seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra être adressée. Selon les cas, nous pourrons orienter le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

Nous ne pouvons cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches entreprises par le bénéficiaire à partir des renseignements ou informations que nous lui aurons communiqués.

Le service ne donne pas de consultation par téléphone et ne se substitue jamais aux professionnels de santé.

Sont exclues toute prise en charge de frais, rémunération de services ou de prestations, de même que toute avance de fonds.

ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

En cas de grossesse ou de maternité, si besoin, nous mettons à votre disposition une assistante sociale, qui, établira un bilan de la situation, vous informera des aides possibles et vous apportera son aide dans vos démarches auprès des différents organismes, avec notamment :

- Analyse de la situation tant au niveau des aides nécessaires que des moyens de les financer (bilan des ressources et dépenses, droits acquis...),
- Information sur l'ensemble des droits aux prestations, démarches administratives et dossiers sociaux à constituer,
- Aide et accompagnement dans les démarches et formalités à accomplir,
- Évaluation des dépenses correspondant aux services à mettre en œuvre,
- Assistance à la mise en place de la solution médico-sociale proposée.

La prestation est soumise au secret professionnel et nous ne nous substituons pas aux intervenants habituels (professionnels médicaux, agents administratifs et sociaux...).

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Pendant la grossesse, à votre demande, nous pouvons vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

L'accompagnement psychologique peut être mis en œuvre jusqu'au sixième mois qui suit la naissance.

3/ EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 48H AU DOMICILE DE L'ASSURE/BENEFICIAIRE

AUXILIAIRE DE PUERICULTURE

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de plus de 48 heures à votre domicile, nous vous faisons bénéficier des services d'une auxiliaire de puériculture, dès le premier jour.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

AIDE MENAGERE

Pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide-ménagère à domicile:

- Soit dès le premier jour de votre hospitalisation ou immobilisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement,
- Soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet d'assumer.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de plus de 48 heures à votre domicile, à votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes:

- **soit la garde au domicile des enfants par une assistante maternelle**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties. L'assistante maternelle se chargera, le cas échéant, de la conduite des enfants à l'école.
- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche**
Dans ce cas, nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.
- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit la conduite à l'école des enfants et leur retour au domicile**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, si aucun proche n'est disponible pour les accompagner.

FRAIS DE DEPLACEMENTS POUR EXAMENS ET ANALYSES

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de plus de 48 heures, nous pouvons prendre en charge les frais de déplacements pour examens et analyses dont vous avez besoin pour le rétablissement de votre état de santé en complément des remboursements des organismes sociaux à concurrence du montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de plus de 48 heures à votre domicile, nous pouvons vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

L'accompagnement psychologique est mis en œuvre pendant les six premiers mois suivant la naissance.

RECHERCHE DE SOLUTIONS ALTERNATIVES DE GARDE D'ENFANTS

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de plus de 48 heures à votre domicile, nous pouvons vous mettre en relation avec tout organisme ou prestataire susceptible de répondre à votre demande de renseignements ou d'intervention ou pour régler un problème dans le domaine de la santé ou de la vie quotidienne.

Notamment, lorsque vous souhaitez, pour convenance personnelle, faire garder vos enfants, nous vous mettons en relation et organisons des rendez-vous avec les prestataires de notre réseau.

Les frais de garde restent à votre charge.

4/ EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 48H DE L'ENFANT AGE DE MOINS DE 3 ANS

AIDE MENAGERE

Pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide-ménagère à domicile:

- Soit dès le premier jour de votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement,
- Soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet d'assumer.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

En cas d'hospitalisation de plus de 48 heures de votre enfant de moins de 3 ans, à votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes:

- **soit la garde au domicile des enfants par une assistante maternelle**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties. L'assistante maternelle se chargera, le cas échéant, de la conduite des enfants à l'école.
- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche.**
Dans ce cas, nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.
- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit la conduite à l'école des enfants et leur retour au domicile**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, si aucun proche n'est disponible pour les accompagner.

VENUE D'UN PROCHE AU CHEVET

En cas d'hospitalisation de plus de 48 heures de votre enfant âgé de moins de 3 ans, pour permettre à un de vos proches de se rendre au chevet de votre enfant, nous organisons et prenons en charge, dès le premier jour :

- **ses frais de transport aller/retour**, par les moyens les plus appropriés et en fonction des disponibilités locales,

Les frais de restauration, d'hébergement et autres frais restent à la charge de cette personne.

ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

En cas d'hospitalisation de plus de 48 heures de votre enfant âgé de moins de 3 ans, en cas de besoin, nous mettons à votre disposition une assistante sociale, qui, établira un bilan de la situation, vous informera des aides possibles et vous apportera son aide dans vos démarches auprès des différents organismes, avec notamment :

- Analyse de la situation tant au niveau des aides nécessaires que des moyens de les financer (bilan des ressources et dépenses, droits acquis...),
- Information sur l'ensemble des droits aux prestations, démarches administratives et dossiers sociaux à constituer,
- Aide et accompagnement dans les démarches et formalités à accomplir,
- Évaluation des dépenses correspondant aux services à mettre en œuvre,
- Assistance à la mise en place de la solution médico-sociale proposée.

La prestation est soumise au secret professionnel et nous ne nous substituons pas aux intervenants habituels (professionnels médicaux, agents administratifs et sociaux...).

Nous prenons en charge, si des frais de transports sont engagés, à hauteur du montant indiqué au Tableau des Garanties en complément des organismes sociaux.

ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas d'hospitalisation de plus de 48 heures de votre enfant âgé de moins de 3 ans, nous pouvons vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

La prestation « Assistance psychologique » vous est acquise uniquement pendant les six premiers mois après naissance de l'enfant.

5/ EN CAS D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 48H AU DOMICILE DE L'ENFANT AGE DE MOINS DE 3 ANS

AUXILIAIRE DE PUERICULTURE

En cas d'immobilisation de plus de 48 heures au domicile de l'enfant âgé de moins de 3 ans, nous vous faisons bénéficier des services d'une auxiliaire de puériculture, dès le premier jour.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

AIDE A DOMICILE

Pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide-ménagère à domicile:

- Soit dès le premier jour de votre immobilisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement,
- Soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet d'assumer.

Cette garantie s'exerce à hauteur du plafond indiqué au Tableau de Garanties. Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

En cas d'immobilisation de plus de 48 heures au domicile de l'enfant âgé de moins de 3 ans, à votre demande ou à celle de votre conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes et disponibilités locales, l'une des prestations suivantes:

- **soit la garde au domicile des enfants par une assistante maternelle**, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence du plafond indiqué au Tableau de Garanties. L'assistante maternelle se chargera, le cas échéant, de la conduite des enfants à l'école.
- **soit le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche.**
Dans ce cas, nous prenons également en charge le titre de transport aller/retour de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par vous n'est disponible, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par un de nos prestataires conventionnés.
- **soit le transport aller/retour d'un proche résidant en France pour s'occuper des enfants à votre domicile**, par les moyens les plus appropriés.
- **soit la conduite à l'école des enfants et leur retour au domicile**, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, si aucun proche n'est disponible pour les accompagner.

VENUE D'UN PROCHE AU CHEVET:

En cas d'immobilisation de plus de 48 heures au domicile de l'enfant âgé de moins de 3 ans, pour permettre à un de vos proches de se rendre au chevet de votre enfant, nous organisons et prenons en charge, dès le premier jour :

- **ses frais de transport aller/retour**, par les moyens les plus appropriés et en fonction des disponibilités locales,

Les frais de restauration, d'hébergement et autres frais restent à la charge de cette personne.

ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

En cas d'immobilisation de plus de 48 heures au domicile de l'enfant âgé de moins de 3 ans, nous mettons à votre disposition, si besoin, une assistante sociale, qui, par téléphone, établira un bilan de la situation, vous informera des aides possibles et vous apportera son aide dans vos démarches auprès des différents organismes, avec notamment :

- Analyse de la situation tant au niveau des aides nécessaires que des moyens de les financer (bilan des ressources et dépenses, droits acquis...),
- Information sur l'ensemble des droits aux prestations, démarches administratives et dossiers sociaux à constituer,
- Aide et accompagnement dans les démarches et formalités à accomplir,
- Évaluation des dépenses correspondant aux services à mettre en œuvre,
- Assistance à la mise en place de la solution médico-sociale proposée.

La prestation est soumise au secret professionnel et nous ne nous substituons pas aux intervenants habituels (professionnels médicaux, agents administratifs et sociaux...).

Nous prenons en charge, si des frais de transports sont engagés, à hauteur du montant indiqué au Tableau des Garanties en complément des organismes sociaux.

ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de plus de 48 heures au domicile de l'enfant âgé de moins de 3 ans, nous pouvons vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue clinicien, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

La prestation « Assistance psychologique » vous est acquise uniquement pendant les six premiers mois après naissance de l'enfant.

ARTICLE 7 – 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 non encore consolidées,
- 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.
- Le suicide ou la tentative de suicide et ses conséquences,

Sont également exclus, les séjours,

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

ARTICLE 8 – 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, 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 7 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire/Assuré 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/Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le Bénéficiaire/Assuré 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/Assuré, 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/Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

ARTICLE 8 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au Bénéficiaire/Assuré 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
8-14, Avenue des Frères Lumière
94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.65.26 ou en écrivant à quotidien@mutuaide.fr.

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

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

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

**La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09**

ARTICLE 10 – COLLECTE DE DONNEES

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, l'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles 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 d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

• Les destinataires des données le concernant sont principalement les collaborateurs de l'Assureur mais aussi ses partenaires pour la mise en œuvre des garanties et les organismes professionnels habilités.

- 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 conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance que la CNIL a autorisé l'Assureur à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
- 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 d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.
- 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 offres de services.
- Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. L'Assuré pourra également demander une communication de ces renseignements et exercer son droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Libertés - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

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- PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Les garanties prennent effet dès la signature du contrat entre par les parties, sous réserve du paiement de la prime correspondante. Il est conclu pour une durée de 365 jours. A l'expiration de cette durée, il est reconduit automatiquement d'année en année à chaque échéance annuelle.

ARTICLE 13 – RESILIATION

Le contrat peut être résilié :

- Par les deux parties

A chaque échéance annuelle, après notification par lettre recommandée au moins **deux mois** avant l'expiration d'assurance en cours par l'une des parties.

- Par L'Assuré

- en cas de disparition de circonstances aggravantes mentionnées dans la police, si l'Assureur refuse de réduire la prime en conséquence (article L 113-4 du Code des assurances).

- en cas de résiliation, par l'Assureur, d'un autre contrat après sinistre (article R 113-10 du Code des assurances),

- en cas de modification par l'Assureur des tarifs applicables aux risques garantis par le présent Contrat (préavis de résiliation d'un mois),

- Par l'Assureur

- en cas de non-paiement des primes par l'Assuré (article L 113-3 du Code des assurances).

- en cas d'aggravation des risques (article L 113-4 du Code des assurances).

- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours de contrat (article L 113-9 du Code des assurances).

- après sinistre, l'Assuré ayant alors le droit de résilier les autres contrats souscrits par lui auprès de l'Assureur, dans le délai d'un mois à compter de la notification de cette résiliation (article R 113-10 du Code des assurances).

- De plein droit

- en cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur (article L 326-12 du Code des assurances).
- en cas de vente du bien garanti;

ARTICLE 14 – 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 fautive 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 du 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 15 – REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré 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 16 – FAUSSES DECLARATIONS

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

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement 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, 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 17 – AUTORITE DE CONTROLE

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