

Pour mettre en œuvre les prestations d'assistance, MUTIEG, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité immatriculée au répertoire Sirèn sous le N° 419 049 499, a fait appel à Mondial Assistance France SAS, société par actions simplifiées au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Paris dont le siège social est sis 54 Rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 026 669, Agissant au nom et pour le compte de : FRAGONARD ASSURANCES - Société Anonyme au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est sis 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS, ci-dessous dénommée «MUTIEG SERVICES».

DÉFINITIONS

Par « **DOMICILE** », on entend la résidence principale et habituelle des bénéficiaires, figurant comme domicile fiscal sur leur déclaration d'impôt sur le revenu, située en France métropolitaine, Monaco, Martinique, Guadeloupe, Réunion ou en Guyane.

Par « **MALADIE** », on entend toute altération de santé constatée par une autorité médicale compétente, entraînant une incapacité temporaire.

Par « **ACCIDENT CORPOREL** », on entend tout événement soudain, imprévisible et irrésistible, extérieur à la victime et indépendant de sa volonté, constituant la cause d'une atteinte corporelle.

Par « **IMMOBILISATION A DOMICILE** », on entend toute incapacité 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. «MUTIEG ASSISTANCE» se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation à domicile et sa durée avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

Par « **HOSPITALISATION** », on entend toute hospitalisation, prévue ou non, faisant suite à une maladie ou un accident corporel, et qui entraîne l'admission dans un service hospitalier pour une durée incluant au minimum une nuit sur place.

Sont donc notamment exclues :

- les hospitalisations ambulatoires,
- les hospitalisations à domicile.

SONT COUVERTS PAR «MUTIEG SERVICES» :

- Vous-même, en tant qu'adhérent à l'une des garanties santé concernées de notre mutuelle au jour de la demande :
- Votre conjoint, concubin notoire ou partenaire (PACS)
- Vos enfants fiscalement à charge,
- Les personnes dépendantes fiscalement à votre charge, résidant en FRANCE métropolitaine (ou à Monaco, en Martinique, en Guadeloupe, à la Réunion et en Guyane) vivant habituellement sous le même toit et portées sur le bulletin d'adhésion

A partir du jour où vous cessez d'adhérer à notre mutuelle, les bénéficiaires ne sont plus couverts par «MUTIEG SERVICES».

COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Les prestations sont acquises au domicile situé en FRANCE métropolitaine, Monaco et dans les DOM suivants : Martinique, Guadeloupe, Réunion et Guyane.

Pour les prestations ayant lieu dans les DOM couverts :

- «MUTIEG ASSISTANCE» donne son accord préalable au bénéficiaire pour que ce dernier engage les prestations et le rembourse sur présentation des originaux de facture dans les 30 jours suivant la dépense engagée.
- Les prestations d'assistance se limitent aux seules prestations réalisables au départ et à l'intérieur du seul Département d'Outre-Mer du lieu de sinistre garanti.

GARANTIES CONCERNÉES :

Les garanties concernées sont : SODELI, CORT, EQUILIBRE IEG, EQUILIBRE AM, EQUILIBRE R2, EQUILIBRE MEDECINS IEG, CONFORT IEG, CONFORT AM, CONFORT R2, CONFORT MEDECINS IEG, SOCLE, SOUPLESE, OXYGENE 1 et 2, ESSENTIEL 1 et 2, LAVAL et AIN 3.

«MUTIEG SERVICES» : L'ASSISTANCE À DOMICILE

«MUTIEG SERVICES» est un ensemble de services d'assistance qui vous aide à réorganiser votre vie familiale perturbée par une immobilisation au domicile ou hospitalisation consécutive à une maladie ou un accident corporel ainsi qu'en cas de décès de votre conjoint.

«MUTIEG SERVICES» met en place les aides adaptées à la nature de l'événement. Qu'il s'agisse d'accompagner vos enfants chez un proche, de les conduire à l'école, d'assurer leur soutien pédagogique à domicile, de les faire garder ou de faire venir une aide à votre domicile pour les tâches ménagères, les intervenants sont dans tous les cas agréés par «MUTIEG SERVICES».

La prestation prévue à l'article 3 est acquise en cas de traitement médical entraînant des séances de radiothérapie ou de chimiothérapie.

Les prestations d'informations sont acquises en tout temps.

COMMENT «MUTIEG SERVICES» INTERVIENT-IL ?

«MUTIEG SERVICES» intervient sur simple demande par téléphone, pour répondre à vos besoins lorsqu'ils ne peuvent être mis en place par les services de secours, la solidarité naturelle des proches ou encore, les prestations habituelles dues par les organismes sociaux ou les employeurs.

LORS DU 1ER APPEL, VOUS DEVEZ :

- rappeler votre numéro d'adhérent ;
- préciser vos nom, prénom et adresse ;
- indiquer la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez ;
- préciser l'adresse exacte (numéro, rue, hôtel éventuellement, etc.) et surtout le numéro de téléphone où «MUTIEG SERVICES» peut vous joindre.

Un numéro d'assistance vous sera alors communiqué que vous appellerez systématiquement, lors de toutes vos relations ultérieures avec «MUTIEG SERVICES».

Les frais que vous serez amené à engager pour appeler «MUTIEG SERVICES» sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales.

EXÉCUTION DES PRESTATIONS : Attention !

«MUTIEG SERVICES» ne participe pas aux dépenses engagées de votre propre initiative. Un accord préalable doit être impérativement demandé à «MUTIEG SERVICES».

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par «MUTIEG SERVICES».

De plus, il convient de préciser que «MUTIEG SERVICES» ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

Avant toute intervention «MUTIEG SERVICES» se réserve le droit :

- de s'assurer de votre qualité d'adhérent.
- de demander la justification médicale de l'événement qui vous conduit à solliciter son intervention (justificatifs médicaux, certificat de décès, attestation de l'employeur, etc.).

1. VOUS OU VOTRE CONJOINT ÊTES HOSPITALISÉ PLUS DE 5 JOURS OU VOUS ÊTES IMMOBILISÉ AU DOMICILE PLUS DE 8 JOURS SUITE A UNE MALADIE OU UN ACCIDENT CORPOREL IMPRÉVU

A. Présence d'un proche à votre chevet :

«MUTIEG SERVICES» organise et prend en charge :

- le déplacement d'un proche à votre domicile (billet aller et retour en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique lorsque seul ce moyen peut être utilisé).

Le transport de ce proche s'effectue au départ :

- de la France métropolitaine ou Monaco,
- des DOM couverts,

selon le lieu de résidence du bénéficiaire.

- le remboursement des frais d'hôtel sur place pour ce proche, à concurrence de 92€ TTC par nuit avec un maximum de 2 nuits (frais de restauration exclus).

B. Aide à domicile pour effectuer vos tâches ménagères :

Après évaluation, «MUTIEG SERVICES» organise et prend en charge la venue d'une aide à votre domicile à concurrence de 3 fois deux heures, réparties sur 10 jours, dès votre retour à domicile en cas d'hospitalisation ou pendant son immobilisation, à raison de 2 heures par jour. Cette aide vient assurer des tâches ménagères à votre domicile (repassage, ménage, préparation des repas) pour vous aider à réorganiser votre vie familiale perturbée.

La prestation peut être étendue à 4 fois deux heures si le bénéficiaire vit seul ou s'il a 3 enfants de moins de 15 ans à charge.

C. Vos enfants de moins de 16 ans ne peuvent s'organiser seuls ou être pris en charge par votre entourage :

«MUTIEG SERVICES» vous propose d'organiser et de prendre en charge :

- soit la garde de vos enfants (assistante maternelle compétente à domicile) pour une période de 3 jours, à raison de 10 heures par jour. «MUTIEG SERVICES» se charge également si besoin, de la conduite à l'école des enfants 2 fois par jour, durant 5 jours. L'amplitude horaire de la prestation allant de 8h à 19h, hors week-end et jour férié.

- soit le transport d'un proche résidant en FRANCE métropolitaine, Monaco ou dans les DOM couverts (billet aller et retour en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, selon le lieu de résidence du bénéficiaire).

D. Vous avez sous votre toit des personnes dépendantes :

«MUTIEG SERVICES» fait le nécessaire pour :

- soit la garde de ces personnes à votre domicile pour une période de 3 jours, à raison de 10 heures par jour ; l'amplitude horaire de la prestation allant de 8h à 19h, hors week-end et jour férié.
- soit le transfert de ces personnes chez un proche (billet aller et retour en FRANCE métropolitaine, Monaco ou dans les DOM couverts selon le lieu de résidence du bénéficiaire, en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé).

E. Vos animaux domestiques (chiens ou chats) ne peuvent être pris en charge par votre entourage :

«MUTIEG SERVICES» organise leur gardiennage à votre domicile ou dans un centre agréé pour une période de 30 jours et un maximum de 230 € par événement.

2. PRESTATION EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE PLUS DE 8 JOURS DE L'ADHÉRENT OU DE SON CONJOINT

Vous ou votre conjoint êtes immobilisé au domicile plus de 8 jours suite à une maladie non chronique ou à un accident, «MUTIEG SERVICES» :

- envoie l'un de ses correspondants pour vous livrer vos médicaments prescrits par votre médecin lors d'une visite et prend en charge uniquement les frais de livraison jusqu'à 50€ TTC ;

**POUR CONTACTER MUTIEG ASSISTANCE
DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE
SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24**

Les informations par téléphone sont accessibles :
du lundi au vendredi de 9H à 20H
et le samedi de 9H à 17H30

Par téléphone depuis la France métropolitaine : **01 48 97 74 05**

Par télécopie au : **01 40 25 54 81**

- indique les coordonnées d'organismes fournissant des repas à domicile et prend en charge les frais de livraison à raison de 10 livraisons sur un mois ;
- indique les coordonnées d'organismes assurant la livraison de courses à domicile et prend en charge les frais de livraison à raison d'une commande par semaine pendant un maximum de 4 semaines ;
- organise et prend en charge un coiffeur à domicile à concurrence de 50 € TTC par mois pendant 3 mois.

«MUTIEG SERVICES» peut également se charger de rechercher, de façon ponctuelle, une personne pour :

- effectuer une démarche administrative ;
 - accompagner le bénéficiaire, lors d'une visite médicale.
- Ces interventions sont intégralement à votre charge.

3. VOUS OU VOTRE CONJOINT SUIVEZ DES SÉANCES DE CHIMIOTHÉRAPIE ET/OU DE RADIOTHÉRAPIE :

Pour tout traitement entraînant des séances de chimiothérapie et/ou de radiothérapie, «MUTIEG SERVICES» met à la disposition de l'adhérent ou de son conjoint une aide à domicile, à concurrence de 2 heures suivant chaque séance et ce dans la limite d'un forfait annuel de 16 heures. Ces heures devront intervenir au plus tard dans les 10 jours suivant chaque séance de chimiothérapie ou de radiothérapie.

En cas de traitement nécessitant de multiples séances au cours d'une semaine, il sera octroyé 3 heures par semaine et ce, dans la limite d'un forfait annuel de 16 heures. Ces heures devront intervenir au plus tard dans les 10 jours suivant la dernière séance de chimiothérapie ou de radiothérapie.

Dans le cas d'un traitement de chimiothérapie par voie orale, la prestation est délivrée à raison de 2h par semaine pendant la durée du traitement et en tout état de cause, dans la limite d'un forfait de 16 heures réparties sur une période de 12 mois à compter de la demande auprès de la «MUTIEG SERVICES» et éventuellement renouvelable une fois.

La mise en œuvre de cette prestation se fera, après évaluation des conséquences du traitement et avec accord d'un médecin de l'équipe médicale de «MUTIEG SERVICES».

4. PRESTATIONS EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 4 JOURS DE L'UN DES ENFANTS SUITE A UNE MALADIE SUBITE OU UN ACCIDENT CORPOREL

A. Votre enfant de moins de 16 ans est immobilisé à votre domicile plus de 4 jours : Si vous ne pouvez vous arrêter de travailler et qu'aucune personne de votre entourage ne peut s'occuper de votre enfant mais qu'il a besoin de la présence d'une personne à son chevet :

- «MUTIEG SERVICES» organise et prend en charge dès le 1er jour d'arrêt :
- soit le transport d'un proche résidant en FRANCE métropolitaine, Monaco ou dans les DOM couverts (billet aller et retour en train 1ère classe ou en avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, selon le lieu de résidence du bénéficiaire).
- soit la garde de votre enfant à votre domicile qui est assurée par une personne compétente. La prise en charge de cette garde est limitée, par événement, à 10 heures par jour pendant 3 jours ouvrables ; l'amplitude horaire de la prestation allant de 8h à 19h, hors week-end et jour férié.

B. Votre enfant est immobilisé à votre domicile plus de 15 jours : «MUTIEG SERVICES» vous propose : l'école à domicile «MUTIEG SERVICES» intervient à partir du 16ème jour d'immobilisation à votre domicile, en organisant le soutien scolaire de votre enfant et en prenant en charge les coûts occasionnés à raison de 10 heures par semaine fractionnables dans la limite de 5 déplacements par semaine et de 2 heures de cours au minimum par jour et par matière ou par répétiteur.

Cette prestation s'applique du cours préparatoire à la terminale des lycées d'enseignement général. Il s'agit de cours particuliers donnés à votre domicile. La prestation est acquise autant de fois que nécessaire – hors vacances scolaires et jours fériés - au cours de l'année scolaire avec un maximum de 3 mois par événement.

Délai de mise en place : Un délai maximum de 48 heures peut intervenir à compter de l'appel pour rechercher et acheminer le répétiteur.

Le service « ÉCOLE A DOMICILE » ne s'applique pas :

- aux maladies ou accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat ;
- lorsque l'enfant est atteint d'une maladie préexistante diagnostiquée et/ou traitée, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.
- en cas de phobie scolaire.

Toutefois, MUTIEG SERVICES peut vous mettre en relation avec des organismes scolaires spécifiques (CNED...).

C. Garde des autres enfants de moins de 16 ans : MUTIEG ASSISTANCE organise et prend en charge :

- soit la garde des autres enfants de moins de 16 ans pendant 3 jours à raison de 10 heures par jour ; l'amplitude horaire de la prestation allant de 8h à 19h, hors week-end et jour férié ;
- soit leur transport (en train 1ère classe ou avion classe économique si seul ce moyen peut être utilisé) chez des proches résidant, selon le domicile du bénéficiaire, en FRANCE métropolitaine, Monaco ou dans les DOM couverts ;
- soit le transport d'un proche (en train 1ère classe ou avion classe économique si seul ce moyen peut être utilisé) chez le bénéficiaire.

5. UN DÉCÈS SURVIENT :

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, «MUTIEG SERVICES» assure, si nécessaire, les prestations prévues ci-dessus aux paragraphes 1- B, C, D et E.

«MUTIEG SERVICES» peut également assister la famille pour l'organisation des obsèques et faire l'avance des frais à hauteur de 3 050 € TTC. Cette somme est remboursable dans un délai de 30 jours, au-delà duquel MUTIEG ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de la carte bancaire ou de crédit sont demandés au BÉNÉFICIAIRE ; à défaut un chèque de garantie personnel ou qui peut émaner d'un tiers, du montant de l'avance est exigé concomitamment à cette demande.

DÉLAIS DE MISE EN PLACE DES PRESTATIONS DE GARDE AGRÉÉS DE PERSONNES OU D'ANIMAUX

Dès l'appel du bénéficiaire, «MUTIEG SERVICES» met tout en œuvre pour répondre au plus vite à sa demande. Toutefois, «MUTIEG SERVICES» se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux de garde agréés.

EXCLUSIONS :

Outre les exclusions précitées, «MUTIEG SERVICES» ne peut être tenu responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

«MUTIEG ASSISTANCE» ne sera pas tenu d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

Sont également exclus :

- les tentatives de suicide,
 - les maladies chroniques, connues ou diagnostiquées au jour de la demande,
 - les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,
 - les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée,
 - les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne,
 - les séjours en maison de repos et cures thermales.
- Ne constituent pas un accident corporel, notamment :
- l'accident vasculaire cérébral,
 - l'infarctus du myocarde,
 - la rupture d'anévrisme,
 - l'épilepsie,
 - l'hémorragie cérébrale

« MUTIEG SERVICES » ne peut se substituer aux services de secours publics. Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

Billetterie

Si un billet a été délivré, «MUTIEG SERVICES» dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATIONS POUR VOS DÉMARCHES QUOTIDIENNES :

• « Informations médicales » (hors urgence médicale) est un service d'informations générales animé par les médecins de l'équipe médicale de «MUTIEG SERVICES», qui répond à toute question de nature médicale dans les domaines suivants : la santé, la vaccination, la mise en forme, la diététique, la puériculture. Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

Ce service est conçu pour écouter, informer et orienter, et en aucun cas, il ne peut remplacer le médecin traitant.

Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.

De plus, en cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler le médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (le 15 depuis un poste fixe et le 112 depuis un portable).

Toutefois, en cas de besoin, l'équipe médicale de «MUTIEG SERVICES» est présente, 24 heures sur 24, pour renseigner et orienter.

En aucun cas, il ne peut s'agir de consultations médicales par téléphone.

• « Informations juridiques » est un service d'informations générales destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique :

- Habitation / Logement ;
- Justice / Défense / Recours ;
- Réglementation du travail ;
- Impôts / Fiscalité ;
- Droit des consommateurs.

Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches et investigations, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous 48 Heures.

Nos prestations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, etc...

En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat se prescrit par 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.