

PREAMBULE

La présente convention d'assistance constitue les conditions générales des garanties ASSUREMA ASSISTANCE SANTE. Elle détermine les prestations d'assistance accordées aux clients ayant souscrit un contrat d'assurance Santé auprès de ASSUREMA ASSURANCES. Elles sont garanties et mises en oeuvre par EUROP ASSISTANCE France, société anonyme au capital de 14 760 000 €, entreprise régie par le Code des Assurances, 403 147 903 RCS Nanterre, 1 Promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers

DEFINITIONS**BÉNÉFICIAIRE**

- le souscripteur d'un contrat d'assurance Santé, auprès de ASSUREMA ASSURANCES ;
- son conjoint ou concubin vivant sous le même toit ;
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal et vivant sous le même toit et, le cas échéant, leur(s) enfant(s) qui viendrait(ent) à naître au cours de la validité du contrat ;
- les ascendants, à charge fiscalement et vivant sous le même toit

DOMICILE

Résidence principale et habituelle de l'assuré située en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et Principauté d'Andorre.

ACCIDENT

Toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure entraînant une hospitalisation dans un établissement public ou privé.

MALADIE

Toute altération de la santé médicalement constatée, entraînant une hospitalisation dans un établissement public ou privé.

HOSPITALISATION

Tout séjour de plus de 5 jours dans un établissement de soins pour une mise en observation ou le traitement médical ou chirurgical d'une maladie ou de lésions résultant d'un accident.

IMMOBILISATION

Toute immobilisation au domicile supérieure à 5 jours consécutifs, prescrite par un médecin, consécutive à un accident ou à une maladie survenue inopinément.

Le bénéficiaire devra fournir à Europ Assistance France sur demande un certificat médical attestant de son immobilisation.

RISQUE COUVERT

Vie privée uniquement.

TERRITORIALITÉ

France métropolitaine ou Principauté de Monaco ou Principauté d'Andorre.

VALIDITÉ

Elle suit celle du contrat d'assurance Santé et cesse, à la même date, si celui-ci est résilié du fait de l'abonné ou de l'assureur.

RÈGLES À OBSERVER

Pour permettre à ASSUREMA ASSISTANCE d'intervenir, il est nécessaire :

- d'appeler ASSUREMA ASSISTANCE sans attendre 24h/24 et 7 jours/7

- par téléphone au 01 41 85 89 10,
- par télécopie au 01 41 85 83 35,
- d'obtenir l'accord préalable de ASSUREMA ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- de se conformer aux solutions préconisées par ASSUREMA ASSISTANCE,
- de fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé. En cas de fausse déclaration, ASSUREMA ASSISTANCE se réserve le droit de prendre toutes dispositions relatives à ses obligations pour les contrats en cours et le cas échéant, d'en refuser le remboursement,
- de fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit et notamment :
 - le numéro du contrat d'assurance Santé,
 - la date d'effet du contrat d'assistance,
 - les nom, prénom et adresse du bénéficiaire.

EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 5 JOURS CONSÉCUTIVE À UN ACCIDENT OU UNE MALADIE**PRÉSENCE D'UN PROCHE**

Le bénéficiaire est hospitalisé pendant plus de 5 jours consécutifs, à la suite d'une maladie ou d'un accident : ASSUREMA ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller/retour, par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique, d'un proche résidant en France métropolitaine, en Principauté de Monaco ou en Principauté d'Andorre pour se rendre au chevet du bénéficiaire hospitalisé.

ASSUREMA ASSISTANCE prend également en charge les frais d'hôtel

de cette personne à concurrence de 46 € par nuit et pour 4 nuits maximum (chambre et petit déjeuner exclusivement).

ASSISTANCE AUX ENFANTS

En cas d'hospitalisation pendant plus de 5 jours consécutifs d'un des 2 parents bénéficiaires à la suite d'une maladie ou d'un accident, le bénéficiaire pourra prétendre à l'un des trois services suivants :

- ASSUREMA ASSISTANCE recherche une personne pour garder ses enfants de moins de 16 ans dans la limite des disponibilités locales et prend en charge les frais de garde à concurrence de 12 heures consécutives par jour et pendant 3 jours de suite. Dans l'hypothèse où les déplacements de l'enfant durant le temps de garde nécessitent l'accompagnement d'un adulte, cette personne s'en chargera; cependant, en aucun cas, elle n'utilisera son véhicule personnel.

Ou

- ASSUREMA ASSISTANCE met à la disposition d'une personne désignée par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco ou en Principauté d'Andorre, un billet de train aller/retour en 1ère classe ou un billet d'avion de ligne en classe économique depuis son domicile et jusqu'au domicile du bénéficiaire pour lui permettre d'effectuer la garde des enfants.

Ou

- ASSUREMA ASSISTANCE organise et prend en charge le transfert aller/retour des enfants de moins de 16 ans par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique depuis leur domicile et jusqu'au domicile d'un parent résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco ou en Principauté d'Andorre.

AIDE-MÉNAGÈRE

Le bénéficiaire est hospitalisé pendant plus de 5 jours consécutifs à la suite d'une maladie ou d'un accident : ASSUREMA ASSISTANCE organise et prend en charge la présence d'une aide-ménagère à concurrence de 20 heures maximum soit pour venir en aide au conjoint resté seul pendant l'hospitalisation du bénéficiaire, soit au retour du bénéficiaire pour l'aider durant sa convalescence.

L'utilisation du service doit intervenir dans les 30 jours suivant le début de l'hospitalisation ou le retour d'hospitalisation.

TRANSFERT OU GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Le bénéficiaire est hospitalisé pendant plus de 5 jours consécutifs à la suite d'une maladie ou d'un accident :

- ASSUREMA ASSISTANCE organise et prend en charge :
 - Le transfert des animaux de compagnie (chiens, chats), à concurrence de 80 €, chez un proche, ou dans un établissement de garde en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, en taxi.

Si le lieu de pension des animaux est un établissement de garde (chenil), nous prenons en charge les frais de garde à concurrence de 230 €.

Cette garantie est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde sollicités (notamment vaccinations à jour, versement éventuel d'une caution ...).

CONFORT HOSPITALISATION

Le bénéficiaire est hospitalisé pendant plus de 5 jours consécutifs à la suite d'une maladie ou d'un accident : ASSUREMA ASSISTANCE prend en charge les frais de mise à disposition d'un téléviseur dans la chambre du bénéficiaire durant son séjour à l'hôpital à concurrence de 153 €.

TRANSMISSION DE MESSAGES

ASSUREMA ASSISTANCE pourra se charger à la demande du bénéficiaire de transmettre des messages urgents à sa famille (les messages devront être courts et d'ordre privé exclusivement).

CONDUITE À L'ÉCOLE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

Le bénéficiaire est hospitalisé pendant plus de 5 jours consécutifs, ASSUREMA ASSISTANCE organise et prend en charge la présence d'une personne compétente pour conduire des enfants à l'école et le ramener au domicile de ses parents, à raison de 2 fois par jour, dans la limite de 5 jours maximum.

EN CAS D'IMMOBILISATION D'UN ENFANT BÉNÉFICIAIRE SUPÉRIEURE À 15 JOURS AU DOMICILE SUITE À UNE MALADIE OU À UN ACCIDENT**SOUTIEN PÉDAGOGIQUE À DOMICILE**

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours, suite à un accident ou à une maladie

- Nous recherchons un ou plusieurs enseignants pour se rendre à partir du 16^{ème} jour d'absence scolaire à votre domicile afin d'assurer la continuité du programme scolaire.

- Nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique à concurrence de 40 heures maximum à raison de 2 heures de cours consécutifs minimum limité à 4 semaines par événement.

Toutefois, nous nous réservons un délai de 12 heures, comptées à l'intérieur des heures d'ouverture du service d'assistance à domicile, entre 8 heures et 19 heures 30, du lundi au samedi, afin de rechercher et acheminer le prestataire.

Conditions d'application de cette garantie

Nature de la garantie

La présente garantie a pour objet d'apporter une aide pédagogique à tout enfant fréquentant l'école, depuis le cours préparatoire (11^{ème}) jusqu'en classe de Terminale des lycées, en cas d'accident ou de maladie le retenant à son domicile.

Délai de mise en place

Dès réception de votre demande et du certificat médical, ASSUREMA ASSISTANCE fera en sorte qu'un ou plusieurs "répétiteurs scolaires" se rendent à votre domicile dans un délai maximum de 2 jours ouvrables.

Effets et durée de la garantie

La garantie prend effet au lendemain d'une période d'absence de 11 jours d'école consécutifs. Elle s'applique pendant l'année scolaire en cours, sauf pendant les vacances scolaires définies selon la zone géographique, par le Ministère de l'Education Nationale.

Formalités nécessaires à la mise en œuvre de la garantie

Vous devrez fournir un certificat médical précisant la nature de l'accident ou de la maladie atteignant l'enfant bénéficiaire de la garantie, attestant que cet accident ou cette maladie empêche l'enfant de se rendre en classe et précisant la durée de l'immobilisation au domicile.

Déroulement de la prestation

Les "répétiteurs scolaires" dispensent à l'enfant des cours, du niveau de sa classe, dans les matières suivantes : Français, Anglais, Allemand, Espagnol, Histoire, Géographie, Mathématiques, Sciences naturelles, Physique, Chimie. Ils sont autorisés à prendre contact avec l'instituteur ou les professeurs de l'enfant à propos du programme scolaire.

EN CAS D'IMMOBILISATION D'UN BÉNÉFICIAIRE AU DOMICILE POUR UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 5 JOURS CONSÉCUTIFS

AIDE-MÉNAGÈRE

En cas d'immobilisation d'un bénéficiaire supérieur à 5 jours consécutifs, à la suite d'une maladie ou d'un accident : ASSUREMA ASSISTANCE organise et prend en charge la présence d'une aide-ménagère à concurrence de 10 heures maximum dès le premier jour de l'immobilisation.

RECHERCHE ET LIVRAISON DE MÉDICAMENTS

Si le bénéficiaire ou aucune personne de son entourage ne peut aller chercher les médicaments venant de lui être prescrits en urgence, nous organisons la recherche et l'acheminement des médicaments par l'un de nos prestataires.

Seul le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire.

RECHERCHE D'UN MÉDECIN

En dehors des heures et jours de consultation du médecin traitant habituel du bénéficiaire, nous recherchons un médecin de garde ou un service médical spécialisé proche du domicile afin de se rendre auprès du bénéficiaire. Les honoraires du médecin de garde ou du service médical spécialisé ne sont pas pris en charge

SERVICE INFORMATIONS

INFORMATIONS SANTÉ

Le service est accessible tous les jours de 8h00 à 19h30 sauf les dimanches et jours fériés. En dehors de cette plage horaire, ASSUREMA ASSISTANCE prendra en compte la demande et rappellera le bénéficiaire le lendemain.

ASSUREMA ASSISTANCE recherche et communique les informations et renseignements destinés à orienter les démarches dans le domaine de la santé.

INFORMATIONS SANTÉ VOYAGES

Le service est accessible tous les jours de 8h00 à 19h30, sauf les dimanches et jours fériés. ASSUREMA ASSISTANCE recherche et communique au bénéficiaire les renseignements et informations à caractère documentaire, d'ordre privé concernant les questions relatives à la vie courante et à la préparation de voyages (vaccins, passeports, visas, questions administratives...).

En dehors de ces plages horaires, ASSUREMA ASSISTANCE prend en compte les demandes et rappelle le bénéficiaire dès que possible.

SERVICE INFORMATION VIE PRATIQUE

Sur simple appel téléphonique, chaque jour de 8h00 à 19h30 sauf les dimanches et jours fériés, ASSUREMA ASSISTANCE recherche et communique au bénéficiaire toute information ou tout renseignement à caractère documentaire, lui permettant d'orienter ses démarches dans les domaines de la vie privée.

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, ASSUREMA ASSISTANCE pourra orienter le bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre.

ASSUREMA ASSISTANCE s'engage à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

ASSUREMA ASSISTANCE s'efforce de répondre immédiatement à tout appel mais peut être conduit pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. ASSUREMA ASSISTANCE sera alors amené à recontacter le bénéficiaire dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

ASSUREMA ASSISTANCE pourra également être conduit à demander au bénéficiaire, par téléphone, les éléments indispensables à l'examen de la question posée et sans lesquels une réponse ne pourrait être valablement formulée.

En aucun cas les informations téléphoniques transmises ne pourront être utilisées à l'encontre de ASSUREMA ASSISTANCE, qui rend le service dans le seul but de venir en aide au bénéficiaire.

EXCLUSIONS

- ASSUREMA ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ;
- Les prestations qui n'ont pas été demandées ou qui n'ont pas été organisées par les soins ou en accord avec ASSUREMA ASSISTANCE ainsi que les frais engagés sans l'accord préalable de ASSUREMA ASSISTANCE ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les conséquences d'actes intentionnels ou dolosifs de la part du bénéficiaire ou de la part d'un de ses préposés ;
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool ;
- les hospitalisations antérieures à la date de prise d'effet du contrat ;
- les hospitalisations faisant suite à une rechute et/ou complication d'un état pathologique ou de maladies antérieurement constituées à la date de prise d'effet et/ou date de renouvellement du contrat et comportant un risque d'aggravation brutale ;
- les hospitalisations prévues et/ou prévisibles ;
- toutes demandes non justifiées par un certificat d'hospitalisation ;
- les interventions à caractère esthétique ;
- les affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation au domicile.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement de nos services. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

SUBROGATION

Conformément à l'article L121-12 du code des assurances, EUROP ASSISTANCE est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans vos droits et actions contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Dans le cas où il s'avérerait a posteriori que nous aurions été amenés à déclencher une intervention alors que le bénéficiaire n'était plus ou pas adhérent, les frais engagés lui seraient facturés, de même s'il avait volontairement fourni de fausses informations sur les causes l'amenant à demander notre intervention, alors que les faits réels n'auraient pas dû donner droit à notre intervention.

PRESCRIPTION

Conformément à l'article L114-1 du code des assurances, toute action dérivant de cette convention est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Commission de contrôle des assurances, 54 rue de Châteaudun. 75009 PARIS.