

ASSISTANCE

PLATINUM MASTERCARD

NOTICE D'INFORMATION

Conforme à l'article L.141-4 du Code des Assurances

Contrat souscrit par la banque émettrice auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE - 8/14, avenue des Frères Lumière 94366 Bry sur Marne Cedex - sous le n°MA06/122, par l'intermédiaire de MasterCard France - 44, rue Cambronne 75015 Paris, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 08 040 551 en qualité de courtier en assurance (www.orias.fr). Entreprises régies par le Code des assurances et soumises au contrôle de l'ACAM sise 61, rue Taitbout 75009 Paris.

Les garanties relevant de la présente notice s'appliquent aux titulaires des cartes bancaires de la gamme « MASTERCARD » mentionnée en entête et sont directement attachées à la validité desdites cartes. Toutefois, la déclaration de perte ou vol de la carte ne suspend pas les garanties.

Les garanties sont acquises du seul fait de la détention de la carte.

ATTENTION : Prévenir l'assisteur le plus tôt possible, et impérativement avant tout engagement de dépense.

POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE :

-Composez le numéro de téléphone au dos de votre carte,

PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES

DEFINITIONS COMMUNES

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

BENEFICIAIRE

Sont considérées comme *bénéficiaires*, qu'elles voyagent ensemble ou séparément, les personnes suivantes dont l'état ou la situation nécessite l'intervention de Mutuaide Assistance :

- le titulaire d'une carte MasterCard en cours de validité délivrée par les émetteurs français y compris Monaco et DOM-TOM,
- son conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, son concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité,
- leurs enfants et petits-enfants célibataires de moins de 25 ans, fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents (en cas d'adoption, le bénéfice des prestations s'applique à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil français),
- leurs ascendants fiscalement à charge.

LIEU DE RESIDENCE

Le *lieu de résidence* se définit comme le domicile fiscal du *bénéficiaire* à la date de la demande d'assistance.

PAYS DE RESIDENCE

Le *pays de résidence* se définit comme le pays dans lequel est situé le *lieu de résidence*.

MEMBRE DE LA FAMILLE

Par *membre de la famille du bénéficiaire*, on entend le conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, le concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité, les enfants, les petits-enfants, les frères, les soeurs, le père, la mère, les beaux-parents et les grands-parents.

FORCE MAJEURE

Est réputé *force majeure* tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible de façon absolue l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

TRANSPORT PRIMAIRE

Par *transport primaire*, on entend le transport entre le lieu du sinistre et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour.

ORGANISME D'ASSURANCE

Par *organisme d'assurance* on entend les organismes sociaux de base et organismes d'assurance maladie complémentaires dont le *bénéficiaire* relève soit à titre principal soit en qualité d'ayant droit.

OBJET DU CONTRAT

Dans les conditions décrites ci-après, le contrat a pour objet de garantir au *bénéficiaire* pendant les 90 premiers jours d'un déplacement, privé ou professionnel, des prestations d'assistance à la suite des évènements suivants, qui doivent demeurer incertains au moment du départ :

- atteinte corporelle consécutive à une maladie ou un accident,
- décès,
- hospitalisation ou décès d'un *membre de la famille du bénéficiaire*,
- poursuites judiciaires à l'étranger,
- vol ou perte de certains effets personnels à l'étranger.

Par ailleurs, le contrat a pour objet de mettre à la disposition du titulaire « Le Platinum Service ».

Dans ce cadre, un conseiller personnel est à l'écoute du titulaire 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour le renseigner et l'assister en cas de difficulté, s'occuper de ses réservations, entreprendre des recherches, acheter et faire livrer, assurer le lien avec les prestataires et les partenaires associés à la carte, ainsi qu'avec la banque.

DECLARATION DE SINISTRE :

COMMENT BENEFCIER DE L'ASSISTANCE ?

Afin de bénéficier des prestations prévues au contrat, le *bénéficiaire* doit impérativement :

- contacter, ou faire contacter, Mutuaide Assistance dès qu'il a connaissance d'un évènement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une prestation :
- par téléphone : au numéro figurant au dos de la carte
- par télécopie : 01 45 16 63 92
- par courrier électronique : platinum@mutuaide.fr
- communiquer les justificatifs que Mutuaide Assistance estime nécessaires pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. A défaut, Mutuaide Assistance refusera la mise en œuvre des prestations et/ou procédera à la re-facturation des frais déjà engagés.
- permettre aux médecins de Mutuaide Assistance le libre accès aux données médicales qui le concernent.
- veiller à ne communiquer que des informations exactes.
- se conformer aux solutions que Mutuaide Assistance préconise.

TRES IMPORTANT

Les prestations d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par Mutuaide Assistance qui en règlera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, Mutuaide Assistance peut autoriser le *bénéficiaire* à organiser tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec l'accord express -et, bien entendu, préalable- de Mutuaide Assistance sont remboursés sur justificatifs originaux et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par Mutuaide Assistance pour mettre en œuvre cette prestation.

La sous-médicalisation, les difficultés d'accès, les délais importants d'intervention dans certaines régions rendent l'assistance particulièrement difficile et doivent inciter le voyageur à la prudence. Ainsi notamment les voyageurs âgés (70 ans et plus) et/ou accompagnés de jeunes enfants (de moins de 12 ans) et/ou atteints d'affections chroniques et/ou présentant des facteurs de risque ne doivent pas s'exposer dans ces régions où les soins ne pourraient être assurés en attendant l'intervention de Mutuaide Assistance.

En aucun cas, Mutuaide Assistance ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

CONDITIONS D'APPLICATION

ETENDUE TERRITORIALE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations d'assistance s'appliquent en dehors du lieu de Résidence du *bénéficiaire* :

- pendant les 90 premiers jours d'un déplacement, privé ou professionnel,
- dans le monde entier, sauf dans les pays exclus. Certaines prestations font l'objet de limitations territoriales qui sont mentionnées dans l'exposé des prestations concernées.

PARTIE II - DISPOSITIONS SPECIALES

NATURE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

ATTEINTE CORPORELLE CONSECUTIVE A UNE MALADIE OU UN ACCIDENT

En cas de maladie ou d'accident du *bénéficiaire*, les médecins de Mutuaide Assistance :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné le *bénéficiaire*,
- recueillent toutes informations nécessaires auprès du médecin local et éventuellement auprès du médecin traitant habituel du *bénéficiaire*.

A partir de ces informations, les médecins de Mutuaide Assistance décident, sur le seul fondement de l'intérêt médical du *bénéficiaire* et du respect des règlements sanitaires en vigueur, soit :

- de déclencher et d'organiser le transport du *bénéficiaire* vers son *lieu de résidence*, ou vers un service hospitalier approprié proche de son *lieu de résidence*.
- d'hospitaliser le *bénéficiaire* sur place dans un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son *lieu de résidence*.

Le service médical de Mutuaide Assistance peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, aident les médecins de Mutuaide Assistance à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale, à mettre en œuvre dans l'intérêt médical du *bénéficiaire*, appartient en dernier ressort aux seuls médecins de Mutuaide Assistance.

Par ailleurs, dans le cas où le *bénéficiaire* refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de Mutuaide Assistance, il décharge expressément Mutuaide Assistance de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

TRANSFERT ET/OU RAPATRIEMENT DU BENEFCIAIRE

Si l'état de santé du *bénéficiaire* conduit, dans les conditions indiquées ci-dessus, ses médecins à le décider, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport du *bénéficiaire*.

Ce transport a lieu par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe affaires, avion sanitaire, ...), si nécessaire sous surveillance médicale.

Seuls l'intérêt médical du *bénéficiaire* et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour le choix du moyen utilisé pour ce transport.

Cette prestation n'est jamais mise en œuvre pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le *bénéficiaire* de poursuivre son déplacement ou son séjour.

RAPATRIEMENT D'UN BÉNÉFICIAIRE ACCOMPAGNANT

Lorsqu'un *bénéficiaire* est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « transfert et/ou rapatriement du *bénéficiaire* », Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre *bénéficiaire* voyageant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au *lieu de résidence* du *bénéficiaire* par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe affaires, avion sanitaire,...).

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si le *bénéficiaire* transporté est accompagné par plus d'un *bénéficiaire*, Mutuaide Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres *bénéficiaires*. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Mutuaide Assistance.

ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un *bénéficiaire* en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent, Mutuaide Assistance, après avis des médecins locaux et/ou de ses propres médecins, organise et prend en charge le voyage aller/retour (depuis le *lieu de résidence*) en train 1ère classe ou avion de ligne en classe affaires d'une personne choisie par le *bénéficiaire* ou la famille du *bénéficiaire* pour accompagner les enfants pendant leur retour à leur *lieu de résidence*.

Mutuaide Assistance peut aussi mandater une hôtesse pour raccompagner les enfants jusqu'à leur *lieu de résidence*.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie par le *bénéficiaire* ou la famille du *bénéficiaire* pour ramener les enfants, restent à la charge du *bénéficiaire*. Les billets desdits enfants restent également à la charge du *bénéficiaire*.

VISITE D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION

Si le *bénéficiaire* voyage seul ou si les membres de sa famille qui l'accompagnent sont dans l'incapacité de lui rendre visite à l'hôpital, alors qu'il est hospitalisé sur le lieu de sa maladie ou de son accident et que les médecins de Mutuaide Assistance ne préconisent pas un transport avant 10 jours (s'il s'agit d'un enfant de moins de 15 ans ou d'un *bénéficiaire* dans un état mettant en jeu le pronostic vital selon les médecins de Mutuaide Assistance, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée), Mutuaide Assistance organise et prend en charge :

- le voyage aller/retour (depuis le *lieu de résidence*) en train 1ère classe ou avion de ligne en classe affaires d'une personne choisie par le *bénéficiaire* ou la famille du *bénéficiaire* pour se rendre à son chevet :

- son séjour à l'hôtel (chambre et petit déjeuner exclusivement) sur le lieu d'hospitalisation, tant que le *bénéficiaire* est hospitalisé, dans la limite de 250 € TTC par nuit et de 10 nuits. Si, au-delà de cette dernière limite, le *bénéficiaire* hospitalisé n'est toujours pas transportable, la prolongation du séjour est prise en charge jusqu'à 750 €

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «rapatriement d'un *bénéficiaire* accompagnant».

FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER (HORS DE FRANCE ET DU PAYS DE RESIDENCE)

Cette prestation concerne exclusivement les *bénéficiaires* affiliés à un *organisme d'assurance*.

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, Mutuaide Assistance rembourse au *bénéficiaire* la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les *organismes d'assurance* :

Mutuaide Assistance n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les *organismes d'assurance* susvisés, déduction faite d'une franchise absolue de 75 € par dossier, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'*organisme d'assurance* du *bénéficiaire*.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un *bénéficiaire* hors de France et de son *pays de résidence* à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de son *pays de résidence*.

Dans ce cas, Mutuaide Assistance rembourse le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de 155.000 €TTC par *bénéficiaire*, par événement et par an.

Dans l'hypothèse où l'*organisme d'assurance* auquel le *bénéficiaire* cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, Mutuaide Assistance remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, sous réserve de la communication par le *bénéficiaire* des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non-prise en charge émanant de l'*organisme d'assurance*.

Cette prestation cesse à dater du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du *bénéficiaire*.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que le *bénéficiaire* soit jugé intransportable par décision des médecins de Mutuaide Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement du *bénéficiaire* ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés à 155 €TTC sans franchise et par événement).

EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER (HORS DE FRANCE ET DU PAYS DE RESIDENCE)

Mutuaide Assistance peut, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors de France et de son *pays de résidence* par le *bénéficiaire*, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de Mutuaide Assistance doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat le *bénéficiaire* dans son *pays de résidence*.
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de Mutuaide Assistance.
- le *bénéficiaire* ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par Mutuaide Assistance lors de la mise en oeuvre de la présente prestation :
 - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par Mutuaide Assistance,
 - à effectuer les remboursements à Mutuaide Assistance des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de Mutuaide Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation "frais médicaux à l'étranger", les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Le *bénéficiaire* devra communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à Mutuaide Assistance dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, le *bénéficiaire* ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « frais médicaux à l'étranger » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par Mutuaide Assistance, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par le *bénéficiaire*.

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Un *bénéficiaire* est malade ou blessé lors d'un déplacement dans l'un des pays énoncés ci-dessus et ne peut plus conduire son véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer,

Mutuaide Assistance met à la disposition du *bénéficiaire* un chauffeur pour ramener le véhicule à son *lieu de résidence* par l'itinéraire le plus direct.

Mutuaide Assistance prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à la charge du *bénéficiaire*.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si le véhicule du *bénéficiaire* a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, le *bénéficiaire* devra le mentionner à Mutuaide Assistance qui se réserve alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, Mutuaide Assistance fournit et prend en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe affaires pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS DE L'ETRANGER

Lorsque le *bénéficiaire* est en déplacement hors de son *pays de résidence*, Mutuaide Assistance peut se charger de la transmission de messages urgents à *un membre de sa famille* ou à son employeur lorsque le *bénéficiaire* est dans l'impossibilité de les transmettre lui-même.

TRANSMISSION D'INFORMATION MEDICALES

Sur demande expresse et avec l'autorisation du *bénéficiaire*, les médecins de Mutuaide Assistance informent dans le respect du Code de déontologie médical la famille dès la survenance d'une maladie ou d'un accident corporel. Des informations périodiques sur l'état de santé du *bénéficiaire* seront communiquées à la famille.

INTERPRETARIAT DE DEPANNAGE

Lorsqu'un *bénéficiaire* en déplacement hors de son *pays de résidence*, malade ou blessé, est confronté à des difficultés de compréhension de ses interlocuteurs locaux, Mutuaide Assistance effectue à sa demande des traductions orales (pas de traduction de document écrit) ou, le cas échéant, prend en charge l'envoi d'un interprète.

SECOURS SUR PISTE

Lorsque un *bénéficiaire* est victime d'un accident sur une piste de ski ouverte (hors piste s'il est accompagné d'un moniteur diplômé) ou à l'occasion d'une activité sportive en montagne, Mutuaide Assistance prend en charge les frais d'évacuation mis en œuvre par les organismes étant intervenus entre le lieu de l'accident et le centre médical ou éventuellement le centre hospitalier le plus proche, ainsi que le retour sur le lieu du séjour.

Le montant maximum de la prestation, qui intervient en complément des garanties dont le bénéficiaire peut disposer par ailleurs, est fixé à 5.000€ par événement, avec un maximum de 10.000€ par an pour une même carte.

DECES

RAPATRIEMENT DE CORPS

Lorsqu'un *bénéficiaire* décède au cours d'un déplacement, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps.

Si les obsèques ont lieu dans son *pays de résidence*, Mutuaide Assistance prend en charge :

- les frais de transport du corps jusqu'au lieu des obsèques proche de son lieu de résidence,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,

- les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

Tous les autres frais restent à la charge de la famille du *bénéficiaire*.

Si les obsèques ont lieu hors du *pays de résidence* du *bénéficiaire*, Mutuaide Assistance organise le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge les frais à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur le *lieu de résidence* du *bénéficiaire*.

RAPATRIEMENT D'UN ACCOMPAGNANT

Lorsque le corps d'un *bénéficiaire* est transporté dans les conditions définies ci-dessus, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport d'un autre *bénéficiaire* voyageant avec lui par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe affaires), jusqu'au lieu des obsèques proche du lieu de résidence dans le *pays de résidence* ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors du *pays de résidence*. Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au *lieu de résidence* du *bénéficiaire*.

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si le *bénéficiaire* décédé était accompagné par plus d'un *bénéficiaire*, Mutuaide Assistance peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres *bénéficiaires*. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par Mutuaide Assistance.

HOSPITALISATION OU DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

RETOUR ANTICIPE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Si le *bénéficiaire* en déplacement apprend l'hospitalisation non prévue pour plus de 24 heures consécutives d'un membre de sa famille résidant dans le même pays que lui, Mutuaide Assistance organise et prend en charge son retour pour lui permettre de se rendre à l'hôpital, au chevet du membre de sa famille.

Cette prise en charge est limitée à un *bénéficiaire* par carte. Mutuaide Assistance prend en charge le voyage aller/retour de ce *bénéficiaire* par train 1ère classe ou avion de ligne en classe affaires.

Mutuaide Assistance se réserve le droit de demander un certificat d'hospitalisation du membre de la famille du *bénéficiaire* et/ou un certificat d'hérité.

RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Si le *bénéficiaire* en déplacement apprend le décès d'un membre de sa famille résidant dans le même pays que lui, Mutuaide Assistance organise et prend en charge son retour pour lui permettre d'assister aux obsèques, proches du *lieu de résidence* du *bénéficiaire*,

Cette prestation est limitée par carte soit :

- à la prise en charge du voyage aller/retour d'un *bénéficiaire*,
- à la prise en charge du voyage aller simple de deux *bénéficiaires* voyageant ensemble,

par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe affaires.

Mutuaide Assistance se réserve le droit de demander un certificat de décès du membre de la famille du *bénéficiaire* et/ou un certificat d'hérité.

POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER

ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER

Si le *bénéficiaire* fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son *pays de résidence* et intervenue au cours de la vie privée :

- Mutuaide Assistance fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, à concurrence de 15.500€. Si entre-temps la caution pénale est remboursée au

bénéficiaire par les autorités du pays, le *bénéficiaire* devra aussitôt la restituer à Mutuaide Assistance. Mutuaide Assistance n'intervient pas pour les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la Route local, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle,

- Mutuaide Assistance participe aux honoraires d'avocat à hauteur de 8.000€ TTC et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, jusqu'à 15.500€ TTC.

Remboursement :

Le *bénéficiaire* s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la facture.

Passé ce délai de 2 mois, Mutuaide Assistance se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

VOL OU PERTE DE CERTAINS EFFETS PERSONNELS A L'ETRANGER

ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Lorsque le *bénéficiaire*, en déplacement hors de son *pays de résidence*, est privé par suite de perte ou de vol de médicaments indispensables à sa santé, Mutuaide Assistance prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de Mutuaide Assistance seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part du *bénéficiaire* les coordonnées de son médecin traitant).

Mutuaide Assistance prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture au *bénéficiaire* les frais de douane et le coût d'achat des médicaments.

ENVOI DE LUNETTES OU DE PROTHESES AUDITIVES A L'ETRANGER

Si le *bénéficiaire* se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au vol ou à la perte de celles-ci lors d'un voyage hors de son *pays de résidence*, Mutuaide Assistance se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par le *bénéficiaire*, doit être transmise par télécopie, courrier électronique (email) ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, montures), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives.

Mutuaide Assistance contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel du *bénéficiaire* afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé au *bénéficiaire* qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant leur envoi.

A défaut, Mutuaide Assistance ne pourra être tenu d'exécuter la prestation.

Mutuaide Assistance prend en charge l'expédition des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture au *bénéficiaire* les frais de douane et les coûts de confection.

Mutuaide Assistance dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (délais de fabrication ou tout autre cas de *force majeure*) les lunettes, les lentilles ou les prothèses auditives, n'arrivaient pas à la date prévue.

PLATINUM SERVICE

ACCES AU SERVICE

Lors du premier contact avec le Platinum Service, le conseiller demandera au Titulaire de choisir un mot de passe qu'il communiquera ensuite à chacun de ses appels.

Afin d'apporter au Titulaire une qualité de service optimale, il a la possibilité de communiquer au conseiller toutes les informations qu'il jugera utiles.

- Si le Titulaire le souhaite, le conseiller peut conserver ses coordonnées (numéro de carte, permis de conduire, adresse, téléphone, e-mail, personnes à prévenir en cas d'urgence...) et toute information permettant de lui apporter un service sur mesure.

Ces données sont bien entendu, strictement confidentielles et accessibles uniquement au conseiller Platinum Service. Conformément à la loi du 06/01/78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés il est précisé que ces données personnelles sont nécessaires à l'exécution du Platinum Service. Elles ne seront utilisées et ne feront l'objet de diffusion auprès d'entités tierces que pour les seules nécessités de la gestion des opérations effectuées dans le cadre de ce service ou pour répondre aux obligations légales et réglementaires. Conformément à la loi, le Titulaire peut accéder aux informations le concernant et le cas échéant les faire rectifier ou supprimer en écrivant ou contactant Platinum Service.

Lorsque le Titulaire contacte Platinum Service, la conversation téléphonique est enregistrée pour sécuriser le traitement de sa demande.

UN PROBLEME AVEC LA CARTE

Le Platinum Service a pour mission d'assister le Titulaire en toute circonstance et, plus particulièrement, s'il perd ou se fait voler sa carte, si celle-ci est endommagée ou encore en cas de dysfonctionnement du réseau.

Le titulaire peut bénéficier des services de mise en opposition, ainsi que d'une carte de dépannage et du cash de dépannage.

(Voir conditions dans les mémos commerciaux des banques).

ACCES PRIVILEGIE A TOUS SERVICES

Le Platinum Service prend en charge toutes les demandes du Titulaire sur simple appel téléphonique 24 heures sur 24.

Disposant des coordonnées du Titulaire, des renseignements pratiques et de ses éventuelles préférences qu'il a bien voulu communiquer, le conseiller personnel se charge de ses réservations à sa place et veille à son confort.

Le Platinum Service peut ainsi :

Organiser les voyages :

- Recherche d'itinéraires, de tarifs, de prestataires
- Réservation en ligne de tout moyen de transport
- Réservation d'hôtels, de séjour ou de circuits
- Achat et mise à disposition de billets

Trouver un restaurant :

- Conseils dans le choix d'un restaurant
- Réservation de tables

Effectuer les achats à distance :

- Achat et livraison de fleurs
- Recherche, achat et livraison de biens, de services

Organiser les sorties :

- Information sur tous les spectacles et réservation de places
- Achat et mise à disposition des places

Et réaliser pour le Titulaire :

- Des traductions simples
- Une réservation de bureaux, de salles de réunion
- L'organisation de soirées
- La recherche d'artisans
- La recherche et la réservation d'appartements
- La transmission de messages urgents
- La location d'un yacht, d'une limousine
- La transmission d'informations générales, financières, des résultats sportifs, etc...

Le conseiller du Platinum Service répond à la plupart des demandes de renseignement.

Il peut :

- Servir de guide touristique sur le prochain lieu de destination du Titulaire
- Procurer des conseils, des adresses et des numéros de téléphone utiles en cas d'incident lors d'un voyage
- Répondre aux questions sur les services d'assistance et d'assurance
- Fournir des informations sur le réseau d'acceptation MasterCard
- Indiquer les conditions négociées auprès des partenaires de **Platinum MasterCard Collection**

EXCLUSIONS

1/ AUCUNE PRESTATION D'ASSISTANCE NE SERA MISE EN ŒUVRE :

1-A/ DANS LES PAYS :

- EN ETAT DE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE,
- EN ETAT D'INSTABILITE POLITIQUE NOTOIRE,
- SUBISSANT DES MOUVEMENTS POPULAIRES, DES EMEUTES, DES ACTES DE TERRORISME, DES REPRESAILLES, OU DES RESTRICTIONS A LA LIBRE CIRCULATION DES PERSONNES ET DES BIENS,

1-B/ A L'OCCASION D'UN DEPLACEMENT :

- ENTREPRIS DANS UN BUT DE DIAGNOSTIC ET/OU DE TRAITEMENT MEDICAL,
- LIE A DES ACTIVITES MILITAIRES OU DE POLICE,

1-C/ POUR DES DEMANDES CONSECUTIVES A UNE ATTEINTE CORPORELLE OU A UN DECES RESULTANT :

- D'UN ACTE INTENTIONNEL OU DOLOSIF DE LA PART DU BENEFICIAIRE ET/OU DE LA PART DE L'UN DE SES PROCHES (CONJOINT, CONCUBIN, ASCENDANT OU DESCENDANT) ET SES CONSEQUENCES, COMME INDIQUE A L'ARTICLE L113-1 DU CODE DES ASSURANCES,
- DE LA DESINTEGRATION DU NOYAU ATOMIQUE,
- DE L'UTILISATION D'ENGINS DE GUERRE OU D'ARMES A FEU,
- DE LA PRATIQUE D'UN SPORT AERIEN OU A RISQUE DONT NOTAMMENT LE DELTAPLANE, LE POLO, LE SKELETON, LE BOBSLEIGH, LE HOCKEY SUR GLACE, LA PLONGEE SOUS-MARINE, LA SPELEOLOGIE, LE SAUT A L'ELASTIQUE, ET TOUT AUTRE SPORT NECESSITANT L'UTILISATION D'UN ENGIN A MOTEUR,
- DE LA PARTICIPATION AUX COMPETITIONS NECESSITANT UNE LICENCE,
- DE FAITS DE GREVE OU DE LOCK-OUT,
- DE LA PARTICIPATION A DES PARIS, RIXES, BAGARRES,
- D'ETATS PATHOLOGIQUES NE RELEVANT PAS DE L'URGENCE,
- D'INTERVENTIONS CHIRURGICALES, D'ETATS PATHOLOGIQUES ANTERIEURS A LA DATE DE DEPART EN VOYAGE, LEURS RECHUTES ET/OU COMPLICATIONS ET LES AFFECTIONS EN COURS DE

TRAITEMENT NON ENCORE CONSOLIDEES AVANT LE DEPLACEMENT (POSSIBILITE DE DEMANDER UN JUSTIFICATIF DE LA DATE DU DEPART),

- **D'INCIDENTS ET COMPLICATIONS LIES A UN ETAT DE GROSSESSE, LORSQUE LE BENEFICIAIRE AVAIT CONNAISSANCE AVANT LE JOUR DU DEPART EN VOYAGE D'UNE PROBABILITE DE LEUR SURVENANCE SUPERIEURE A LA NORMALE,**
- **D'UN ETAT DE GROSSESSE OU D'UN ACCOUCHEMENT AU-DELA DU PREMIER JOUR DU 7EME MOIS**
- **DE LA PREMATURITE,**
- **D'UNE INTERRUPTION VOLONTAIRE DE GROSSESSE OU D'UN ACTE DE PROCREATION MEDICALEMENT ASSISTE AINSI QUE DE LEURS COMPLICATIONS,**
- **DE MALADIES MENTALES, PSYCHIQUES OU NERVEUSES (Y COMPRIS LES DEPRESSIONS NERVEUSES),**
- **DE L'USAGE PAR LE BENEFICIAIRE DE MEDICAMENTS, DROGUES, STUPEFIANTS, TRANQUILLISANTS ET/OU PRODUITS ASSIMILES NON PRESCRITS MEDICALEMENT,**
- **D'UN ETAT ALCOOLIQUE CARACTERISE PAR LA PRESENCE DANS LE SANG D'UN TAUX D'ALCOOL PUR, EGAL OU SUPERIEUR A CELUI FIXE PAR LA LOI REGISSANT LA CIRCULATION AUTOMOBILE FRANÇAISE EN VIGUEUR A LA DATE DE L'ACCIDENT,**
- **D'UN SUICIDE OU D'UNE TENTATIVE DE SUICIDE,**

2/ NE SONT JAMAIS PRIS EN CHARGE :

- **LES FRAIS NON EXPRESSEMENT PREVUS PAR LE CONTRAT,**
- **LES FRAIS NON JUSTIFIES PAR DES DOCUMENTS ORIGINAUX,**
- **LES FRAIS DE CONSULTATION ET DE CHIRURGIE OPHTALMOLOGIQUE, SAUF S'ILS SONT LA CONSEQUENCE DIRECTE D'UN EVENEMENT GARANTI,**
- **LES FRAIS DE LUNETTES OU DE VERRES DE CONTACT ET PLUS GENERALEMENT LES FRAIS D'OPTIQUE,**
- **LES FRAIS D'APPAREILLAGES MEDICAUX, D'ORTHESES ET DE PROTHESES,**
- **LES FRAIS DE CURE DE TOUTE NATURE,**
- **LES SOINS A CARACTERE ESTHETIQUE,**
- **LES FRAIS DE SEJOUR EN MAISON DE REPOS, DE REEDUCATION OU DE DESINTOXICATION,**
- **LES FRAIS DE REEDUCATION, KINESITHERAPIE, CHIROPRAIXIE,**
- **LES FRAIS D'ACHAT DE VACCINS ET LES FRAIS DE VACCINATION,**
- **LES FRAIS DE BILAN DE SANTE ET DE TRAITEMENTS MEDICAUX ORDONNES EN FRANCE OU DANS LE PAYS DE RESIDENCE,**
- **LES FRAIS DE SERVICES MEDICAUX OU PARAMEDICAUX ET D'ACHAT DE PRODUITS DONT LE CARACTERE THERAPEUTIQUE N'EST PAS RECONNU PAR LA LEGISLATION FRANÇAISE,**
- **LES FRAIS DE CERCUEIL DEFINITIF,**
- **LES FRAIS DE RESTAURANT,**
- **LES FRAIS LIES AUX EXCEDENTS DE POIDS DES BAGAGES LORS D'UN RAPATRIEMENT PAR AVION DE LIGNE,**
- **LES FRAIS DE DOUANE,**
- **LES FRAIS D'ANNULATION OU D'INTERRUPTION DE SEJOUR,**
- **LES FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS DES PERSONNES EN MONTAGNE, EN MER, DANS LE DESERT OU DANS TOUT AUTRE ENDROIT INHOSPITALIER,**
- **LES FRAIS DE PREMIER SECOURS OU DE TRANSPORT PRIMAIRE, SAUF POUR LES SECOURS SUR PISTES DE SKI**

PARTIE III - DISPOSITIONS DIVERSES

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Mutuaide Assistance s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance. Cependant la responsabilité de Mutuaide Assistance ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention.

Mutuaide Assistance ne garantit pas l'exécution des services et sa responsabilité ne pourra être engagée dans les cas de *force majeure*, tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

SUBROGATION

Mutuaide Assistance est subrogée, dans les termes de l'article L121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence des sommes versées par elle, dans les droits et actions du *bénéficiaire* contre tout responsable du sinistre.

PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L114-1 et L114-2 du Code des assurances.

ELECTION DE JURIDICTION

Les parties conviennent de soumettre tout litige relatif à l'interprétation et à l'application des clauses de la présente convention aux juridictions de Paris.

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En contactant Mutuaide Assistance, le *bénéficiaire* ou ses ayants droit accepte expressément que des informations personnelles le concernant soient utilisées et diffusées sans restriction à l'ensemble des personnes concernées, sous réserve notamment du respect de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 «informatique et libertés». A ce titre, le *bénéficiaire* ou ses ayants droit dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données le concernant qu'il pourra exercer en s'adressant à : Mutuaide Assistance 8/14 avenue des Frères Lumière 94366 Bry sur marne Cedex.

RECUPERATION DES TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, le *bénéficiaire* s'engage soit :

- à permettre à Mutuaide Assistance d'utiliser le titre de transport qu'il détient pour son retour,
- soit à remettre à Mutuaide Assistance les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

*