

**Convention
d'assistance valant
conditions générales
du contrat
d'assistance
MUTUELLE ILE DE
LA CITE
ASSISTANCE**

KA2

1er janvier 2020

Les dispositions sont applicables à compter du 01 janvier 2020 et jusqu'à parution de la nouvelle convention d'assistance.

1. Objet

La présente convention d'assistance « Mutuelle Ile de la Cité Assistance » a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE, des Assurés et des Bénéficiaires définis ci-après.

2. Définitions

Dans la convention d'assistance, les mots ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel et dans la mesure où leur première lettre est en majuscule, sont définis comme suit :

2.1. Définitions des personnes intervenant au titre du contrat

2.1.1. Adhérent

Désigne le salarié de l'Entreprise souscriptrice, adhérent à l'un des Contrats d'assurance collectifs d'assurance santé souscrits par l'intermédiaire de la Mutuelle Ile de la Cité.

2.1.2. Nous

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 46.926.941 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

2.1.3. Bénéficiaire

Désigne l'Adhérent ainsi que les personnes suivantes, à condition qu'elles vivent toutes au Domicile de l'Adhérent et qu'elles soient assurées dans le cadre du Contrat collectif d'assurance (et donc inscrites sur la demande d'adhésion) :

- son conjoint, partenaire de PACS ou concubin,
- leurs Enfants.

2.1.4. Contrat collectif d'assurance

Désigne le Contrat collectif d'assurance santé souscrit par l'Entreprise souscriptrice auprès de MUTUELLE ILE DE LA CTE dans lequel sont incluses les Prestations d'assistance, objets de la présente Convention d'assistance

2.1.5. Domicile

Désigne la résidence principale de l'Adhérent, située en France métropolitaine ou principauté de Monaco. Son adresse est mentionnée sur l'avis d'imposition de l'Adhérent.

2.1.6. Enfant

Désigne les enfants de l'Adhérent et/ou ceux de son conjoint, partenaire de PACS ou concubin, répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- âgés de moins de 26 ans ou quel que soit son âge s'il s'agit d'un enfant handicapé,
- à la charge fiscale de l'Adhérent et/ou de son conjoint, concubin ou partenaire de PACS,
- vivant habituellement sous le même toit que l'Adhérent.

Les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, pendant la période de validité de la couverture.

2.1.7. Entreprise souscriptrice

Désigne la personne morale de droit français, ayant son siège social en France, ayant souscrit au profit de ses salariés le Contrat d'assurance collectif auprès de xx par l'intermédiaire de MUTUELLE ILE DE LA CITE, Vie, incluant les présentes garanties d'assistance.

2.2. Définitions des notions utilisées dans la convention d'assistance

2.2.1. Blessure

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

2.2.2. Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

2.2.3. Hospitalisation

Désigne l'admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), consécutive à une Maladie ou à une Blessure, et comportant au moins une nuit sur place, et dont la survenance n'était pas connue du Bénéficiaire 5 jours ouvrés avant la date d'admission.

2.2.4. Immobilisation

Désigne l'incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à une Blessure, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical attestant du maintien au Domicile.

2.2.5. Maladie

Désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

3. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

3.1. Conditions d'application

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui Nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

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

3.2. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage soit à nous réserver le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à nous rembourser les montants dont il obtiendra le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

3.3. Etendue territoriale

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent en France Métropolitaine et en Principauté de Monaco.

3.4. Sanctions Internationales

EUROP ASSISTANCE ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>.

4. Modalités d'intervention

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

Afin de Nous permettre d'intervenir, Nous recommandons au Bénéficiaire de préparer votre appel.

Nous lui demanderons les informations suivantes :

- ses nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où il se trouve, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut le joindre,
- son numéro de contrat MUTUELLE ILE DE LA CITE

S'il a besoin d'assistance, le Bénéficiaire doit :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :

- **01 41 85 93 21**

- depuis l'Etranger : composer le 33 1 41 85 93 21.

- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,

- Se conformer aux solutions que Nous lui préconisons,

- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat,

- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

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

5. Service accessible dès la prise d'effet de la couverture

Si le Bénéficiaire est malade ou blessé(e), il doit Nous contacter dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels Nous ne pouvons nous substituer.

5.1. Renseignements et informations à caractère documentaire

Sur simple appel téléphonique, de 9 h 00 à 19 h 00, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter

les démarches du Bénéficiaire dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,

- habitation, logement,

- justice,

- travail,

- impôts, fiscalité,

- assurances sociales, allocations, retraites,

- consommation, vie privée,

- formalités, cartes,

- la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),

- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),

- enseignement, formation,

- voyages, loisirs,

- assurances, responsabilité civile,

- services publics.

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

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions orienter le Bénéficiaire vers les organismes professionnels susceptibles de lui répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à recontacter le Bénéficiaire dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

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

6. Prestations d'assistance à Domicile

6.1. En cas d'Immobilisation au Domicile

6.1.1. Recherche des coordonnées d'un médecin

A la suite de l'Immobilisation au Domicile du Bénéficiaire et hors cas d'urgence, le Bénéficiaire a besoin d'une consultation médicale et son médecin traitant n'est pas disponible ; Nous lui proposons les coordonnées de plusieurs praticiens proches de son Domicile. Le choix du praticien et la décision finale lui appartiennent. Les frais de consultations et de déplacements sont à sa charge.

6.1.2. Recherche des coordonnées d'un infirmier

A la suite de l'Immobilisation au Domicile du Bénéficiaire et hors cas d'urgence, si des soins médicaux lui ont été prescrits par un médecin, Nous recherchons et lui communiquons les coordonnées de plusieurs infirmiers proches de son Domicile, afin qu'il se rende auprès de lui. Le choix du praticien lui appartient, et ses honoraires ainsi que ses frais de déplacement sont à sa charge.

6.1.3. Recherche d'une ambulance ou d'un véhicule sanitaire léger

Dans le cadre de l'Immobilisation au Domicile du Bénéficiaire et hors cas d'urgence, Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour le conduire au centre de soins ou d'examen de son choix. Les frais afférents à ce transport jusqu'au centre de soins ou d'examen restent à sa charge.

6.1.4. Livraison de médicaments

Dans le cadre de l'Immobilisation au Domicile du Bénéficiaire, si un médecin vient de lui prescrire en urgence, par ordonnance, des médicaments, si personne de son entourage ne peut se déplacer et si les médicaments sont immédiatement nécessaires, Nous allons les chercher dans une officine de pharmacie proche de son Domicile (ou pharmacie de garde) et Nous lui les apportons.

Nous prenons en charge le prix de la course. Le prix des médicaments reste à sa charge. Les médicaments doivent avoir été prescrits au maximum 24 heures avant la demande d'assistance.

6.2. En cas d'Hospitalisation de plus de 4 jours, d'Immobilisation au Domicile de plus de 10 jours

6.2.1. Aide-ménagère

A la suite de l'Hospitalisation de plus de 4 jours ou de l'Immobilisation au Domicile de plus de 10 jours du Bénéficiaire, Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à son Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère jusqu'à concurrence de 15 heures de travail, réparties pendant son Immobilisation ou durant le mois qui suit la date de début de celle-ci (minimum de 2 heures à la fois). A défaut de la présentation des justificatifs Nous nous réservons le droit de lui refacturer l'intégralité de la prestation.

6.2.2. Soutien psychologique

A la suite de l'Hospitalisation de plus de 4 jours ou de l'Immobilisation au Domicile de plus de 10 jours du Bénéficiaire, Nous mettons à sa disposition, 24 h/24, 7 j /7 et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique lui permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, lui permettra de se confier et

de clarifier la situation à laquelle ol êtes confronté à la suite de cet événement.

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

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques par année de contrat

En fonction de la situation du Bénéficiaire et de son attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez lui, un psychologue diplômé d'état qu'il choisira parmi 3 noms de praticiens que Nous lui aurons communiqué.

Nous assurerons l'organisation du rendez-vous de cette première consultation. Le coût de cette consultation reste à sa charge.

6.2.3. Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)

A la suite de l'Hospitalisation de plus de 4 jours ou de l'Immobilisation au Domicile de plus de 10 jours du Bénéficiaire, s'il n'est plus en mesure de s'occuper de ses animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement), Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié proche de son Domicile ou jusqu'à la destination de son choix située en France et à moins de 50 km de son lieu d'Hospitalisation.

Nous prenons en charge le transport de ses animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde jusqu'à concurrence de 10 jours maximum pendant la durée de son séjour à l'hôpital ou pendant son Immobilisation au Domicile.

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

6.3. En cas d'Hospitalisation de plus de 2 jours, d'Immobilisation au

Domicile de plus de 5 jours

6.3.1. Accompagnement des Enfants chez un proche

A la suite de l'Hospitalisation de plus de 2 jours ou de l'Immobilisation au Domicile de plus de 5 jours du Bénéficiaire, et lorsqu'il se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses Enfants, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par le Bénéficiaire, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, au Domicile du Bénéficiaire, ses Enfants lorsqu'ils sont à sa charge et les conduire chez un proche en France.

Nous prenons en charge le coût du voyage aller-retour des Enfants ainsi que celui d'un accompagnant.

6.3.2. Transport Aller / Retour des Enfants

A la suite de l'Hospitalisation de plus de 2 jours ou de l'Immobilisation au Domicile de plus de 5 jours du Bénéficiaire, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par le Bénéficiaire depuis son domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin qu'elle se rende auprès de lui et garde ses Enfants à son Domicile.

6.4. En cas de décès d'un Bénéficiaire

6.4.1. Aide-ménagère

A la suite du décès d'un Bénéficiaire, Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers à son Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère jusqu'à concurrence de 15 heures de travail, réparties durant le mois qui suit la date du décès (minimum de 2 heures à la fois). A défaut de la présentation des justificatifs Nous nous réservons le droit de refacturer aux autres Bénéficiaires l'intégralité de la prestation.

6.4.2. Soutien psychologique

A la suite du décès d'un Bénéficiaire, Nous mettons à disposition de l'Assuré, 24 h/24, 7 j /7

et 365 jours par an, un service Ecoute et Accueil Psychologique permettant à l'Assuré de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

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

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

Nous assurons l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques par année de contrat

En fonction de la situation et de l'attente de l'Assuré, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez lui, un psychologue diplômé d'état qu'il choisira parmi 3 noms de praticiens que Nous lui aurons communiqué.

Nous assurerons l'organisation du rendez-vous de cette première consultation. Le coût de cette consultation reste à sa charge.

6.4.3. Transport Aller / Retour des Enfants

A la suite du décès d'un Bénéficiaire, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par un Bénéficiaire depuis son domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin qu'elle garde ses Enfants au Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « Présence d'un proche » ou « Garde des Enfants à Domicile ».

6.4.4. Présence d'un proche

A la suite du décès d'un Bénéficiaire, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par un Bénéficiaire, depuis son domicile en France, afin qu'elle garde ses Enfants au Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « Transport Aller / Retour des Enfants » ou « Garde des Enfants à Domicile ».

6.4.5. Garde des Enfants à Domicile

A la suite du décès d'un Bénéficiaire, Nous organisons et prenons en charge la garde des

Enfants au Domicile, pendant 15 heures maximum.

Les gardes ont lieu du lundi au samedi entre 8h00 et 19h00, à raison de 8 heures consécutives.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « Présence d'un proche » ou « Transport Aller / retour des Enfants ».

6.4.6. Transport et garde des animaux de compagnie (chien ou chat)

A la suite du décès d'un Bénéficiaire, si un autre Bénéficiaire n'est plus en mesure de s'occuper de ses animaux de compagnie (chien ou chat exclusivement), Nous organisons leur transport jusqu'à un établissement de garde approprié proche de son Domicile ou jusqu'à la destination de son choix située en France et à moins de 50 km de son Domicile.

Nous prenons en charge le transport de ses animaux de compagnie ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde jusqu'à concurrence de 10 jours maximum suite au décès.

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

7. En cas d'Immobilisation de l'Enfant d'un Bénéficiaire au Domicile durant plus de 48 heures

Le Bénéficiaire peut bénéficier de l'une des 2 prestations suivantes pour garder son Enfant immobilisé au Domicile durant plus de 48 heures :

7.1. Présence d'un proche

En cas d'Immobilisation de l'Enfant d'un Bénéficiaire au Domicile durant plus de 48 heures, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par

ses soins depuis son domicile en France, afin qu'elle garde l'Enfant du Bénéficiaire au Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « Garde à Domicile ».

7.2. Garde des Enfants à Domicile

En cas d'Immobilisation de l'Enfant d'un Bénéficiaire au Domicile durant plus de 48 heures, Nous organisons et prenons en charge sa garde, pendant 15 heures maximum.

Les gardes ont lieu du lundi au samedi entre 8h00 et 19h00, à raison de 8 heures consécutives.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « Présence d'un proche ».

8. En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrés de l'Enfant d'un Bénéficiaire à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure

8.1. Répétiteur scolaire

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

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

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

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

En cas d'Hospitalisation de l'Enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la

Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

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

9. Exclusions

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à la participation volontaire du Bénéficiaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés, non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de la part du Bénéficiaire ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le Bénéficiaire y participe en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si le Bénéficiaire utilise son propre véhicule.
- à un sinistre survenu en dehors des dates de validité de garantie.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de

l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où Vous séjournerez et/ou nationale de votre pays de Domicile,
- les Maladies et/ou Blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant.

10. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

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

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

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale,

- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention),

11. Cadre de la couverture d'assistance

11.1. Prise d'effet et durée de la couverture

La couverture du contrat d'assistance dénommé « Mutuelle Ile de la Cité Assistance » prend effet à la même date et pour la même durée, renouvellement(s) compris, que le Contrat d'assurance collectif. Il cesse à la même et pour les mêmes causes que le Contrat d'assurance collectif.

11.2. Prise d'effet des garanties

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du Contrat d'assurance collectif souscrit auprès de MUTUELLE ILE DE LA CITE. Elles prennent effet, durent, sont suspendues, renouvelées ou résiliées dans les mêmes conditions et à la même date que le contrat Assistance Prévoyance.

11.3. Cessation des garanties

La couverture du contrat d'assistance cesse de plein droit :

- Dès lors en cas de cessation, quelle qu'en soit la cause, du Contrat d'assurance collectif souscrit auprès de Mutuelle Ile de la Cité ;
- en cas de cessation du partenariat liant Mutuelle Ile de la Cité et EUROP ASSISTANCE, à la date communiquée par Mutuelle Ile de la Cité aux Entreprises souscriptrices, en accord avec EUROP ASSISTANCE.

11.4. Cotisation

Le montant de la cotisation annuelle due par l'Assuré figure au Contrat d'assurance collectif.

La cotisation est payable auprès de MUTUELLE ILE DE LA CITE qui l'encaisse pour le compte

d'EUROP ASSISTANCE, selon les indications portées sur le Contrat d'assurance collectif.

11.5. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses garanties d'assurance et/ou prestations d'assistance, Nous sommes subrogés dans les droits et actions que le Bénéficiaire peut avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution du présent contrat.

11.6. Prescription

Conformément aux Code des assurances :

« Article L114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. 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 de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de 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 prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L114-3

Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Conformément au Code civil :

« Section 3 : Des causes d'interruption de la prescription

Article 2240

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

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.

Article 2242

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243

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 2244

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245

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 2246

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

11.7. Fausses déclarations

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 (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 (article L 113-9 du Code des assurances).

11.8. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

11.9. Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, le Bénéficiaire doit Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

11.10. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, le Bénéficiaire peut vous adresser à :

**Europ Assistance
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers Cedex**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Bénéficiaire dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, le Bénéficiaire peut saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

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

<http://www.mediation-assurance.org/>

Le Bénéficiaire reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

11.11. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09

11.12. Droit et langue applicables

Le présent contrat, rédigé en langue française, est interprété et exécuté selon le droit français.

11.13. Protection des données personnelles

Europ Assistance, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Bénéficiaire ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Bénéficiaires ayant bénéficié des services d'assistance;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le Bénéficiaire est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance du Bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

A cet effet, le Bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-

traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. Certaines de ses données peuvent être transmises à MUTUELLE ILE DE LA CITE aux seules fins par ce dernier de respecter ses obligations contractuelles prises à l'égard du Bénéficiaire.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du Bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (2 mois pour les enregistrements téléphoniques), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription (10 ans pour les traitements de données dans le cadre d'un dossier d'assistance médicale, 5 ans pour les autres traitements).

Le Bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur ;
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles ;
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des Etats-Unis.

Le Bénéficiaire peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR) et sur consentement de la personne concernée.

Le Bénéficiaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le Bénéficiaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du Bénéficiaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE – A l'attention du Délégué à la protection des données – 1, promenade de la bonnette – 92633 Gennevilliers

Enfin, le Bénéficiaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés. »

11.14. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

EUROP ASSISTANCE informe le Bénéficiaire, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de

prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel - 6,
rue Nicolas Siret - 10 000 TROYES
www.bloctel.gouv.fr

12. Tableau récapitulatif des prestations

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	PLAFONDS (montants max TTC par personne)
<input checked="" type="checkbox"/> RENSEIGNEMENTS ET INFORMATIONS A CARACTERE DOCUMENTAIRE	
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE <ul style="list-style-type: none"> - Recherche coordonnées d'un médecin - Recherche coordonnées d'un infirmier - Recherche coordonnées d'une ambulance ou d'un véhicule sanitaire léger - Livraison de médicaments 	Communication coordonnées Communication coordonnées Recherche ambulance ou VSL Prise en charge de la livraison
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 4 JOURS ET IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 10 JOURS <ul style="list-style-type: none"> - Aide-ménagère - Soutien psychologique - Transport et garde d'animaux 	15h 3 entretiens tél / an 10 jours ou transport rayon 50km
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 2 JOURS ET IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 5 JOURS <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement des Enfants - Transport A/R des Enfants 	Billet A/R train 1ère classe ou avion éco Billet A/R train 1ère classe ou avion éco
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE <ul style="list-style-type: none"> - Aide-ménagère - Soutien psychologique - Accompagnement des Enfants ou - Garde d'Enfants ou - Présence d'un proche - Transport et garde d'animaux 	15h 3 entretiens tél / an Billet A/R train 1ère classe ou avion éco 15h Billet AR train 1ère classe ou avion éco 10 jours ou transport rayon 50km
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE L'ENFANT <ul style="list-style-type: none"> - Garde d'Enfants - ou Présence d'un proche 	15h Billet A/R train 1ère classe ou avion éco
<input checked="" type="checkbox"/> ASSISTANCE SCOLAIRE EN CAS D'ABSENCE SCOLAIRE SUPERIEURE A 15 JOURS <ul style="list-style-type: none"> - Répétiteur scolaire 	A compter du 16ème jour, prise en charge jusqu'à reprise des cours