



MUTUELLE D&O

Mutuelle régie par le Livre II du Code de la Mutualité  
RNM 431 875 210

CONVENTION ASSISTANCE SANTÉ  
ACTIFS



Numéro de contrat : 920 471



# CONVENTION ASSISTANCE SANTÉ



# Sommaire

DÉFINITIONS	04
INFORMATIONS DESTINÉES AUX PARTICULIERS	05
• INFORMATIONS JURIDIQUES GÉNÉRALISTES	05
• INFORMATIONS SPÉCIFIQUES SUR LA FISCALITÉ DES PARTICULIERS	07
• INFORMATIONS SPÉCIFIQUES PATRIMONIALES	08
• INFORMATIONS DIÉTÉTIQUES	09
• INFORMATIONS GRAND TOURISME	10
• UNIVERS ADMINISTRATIF	10
BIEN-ÊTRE ET DÉPANNAGE / TRAVAUX AU DOMICILE	11
CAPITAL SANTÉ NUTRITION	12
• INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT TÉLÉPHONIQUES	12
EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT CORPOREL EN VOYAGE	13
• FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX, D'HOSPITALISATION ENGAGÉS À L'ÉTRANGER	13
• L'AVANCE DES FRAIS CHIRURGICAUX OU D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER	14
EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT CORPOREL AU DOMICILE	15
• ADMISSION À L'HÔPITAL	15
• EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE DE PLUS DE 4 JOURS	16
PRESTATIONS SPÉCIALES POUR ENFANT HOSPITALISÉ OU IMMOBILISÉ AU DOMICILE	19
EN CAS DE TRAUMATISME PSYCHOLOGIQUE	21
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	22

## Bénéficiaire

---

- Personne physique ayant souscrit un contrat santé individuel auprès de la Mutuelle D&O pour son propre compte ou pour le compte de son conjoint ou concubin (y compris la personne ayant conclu un PACS avec l'assuré), non séparée, ses enfants à charge, au sens de la Sécurité sociale.

## Ascendant à charge

---

- Tout ascendant (parents, beaux-parents et grands-parents) vivant sous le toit du bénéficiaire et fiscalement à sa charge est considéré comme ascendant à charge.

## Domicile

---

- Lieu de résidence principale en France métropolitaine ou Principautés d'Andorre et Monaco.

## Maladie

---

- Maladie : altération subite de l'état de santé, médicalement constatée.
- Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge.
- Maladie grave : maladie mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine).

## Accident corporel

---

- Toute lésion corporelle provenant de l'action violente; soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.
- Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.
- Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale...) ne peut être assimilée à un accident.

## Hospitalisation imprévue

---

- Tout séjour dans un établissement de soins privé ou public ou toute hospitalisation à domicile, consécutifs à un accident ou à une maladie, prescrite en urgence par un médecin, à l'exclusion des hospitalisations de jour et des hospitalisations planifiées.
- MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

## Immobilisation imprévue

---

- Toute incapacité physique à se déplacer survenant inopinément et consécutive à un accident ou à une maladie, constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile prescrit par un médecin.
- MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander un certificat médical ou un arrêt de travail confirmant l'immobilisation au domicile avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

## Transport

---

- Sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent par train ou par avion en classe touriste.

## Territorialité

---

- Le bénéfice des prestations de la présente convention est ouvert uniquement pour les événements survenus en France métropolitaine et Principautés d'Andorre et Monaco, sauf pour les prestations en cas de maladie ou d'accident corporel en voyage à l'étranger ouvertes dans le monde entier.

## Durée de validité

---

- Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat santé individuel auprès de la Mutuelle D&O et de l'accord liant la Mutuelle D&O et MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pour la délivrance de ces prestations.



# Informations destinées aux particuliers

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi, de 9h à 20h, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE communique aux bénéficiaires, par téléphone uniquement, les renseignements qui leurs sont nécessaires dans les domaines suivants.

## ► INFORMATIONS JURIDIQUES GÉNÉRALISTES

### La consommation

---

#### La vente :

- les contrats,
- les garanties,
- les recours...

#### Les finances :

- conséquences financières d'une caution,
- les crédits...

#### Les associations

#### La garantie du bon vendeur

#### Le bon de commande et le devis

#### L'assurance habitation, automobile, scolaire...

#### La banque :

- opposition et rejet bancaire,
- le découvert,
- les dates de valeur...

## La fiscalité

---

### Les impôts :

- remplir sa déclaration,
- les déductions, les abattements, les réductions,
- les taxes diverses (habitation, foncière, redevances, enlèvement des ordures ménagères...).

### Les plus values :

- comment bénéficier des avantages fiscaux ?

### Contrôle et redressement :

- les délais pour faire appel,
- la taxation d'office,
- la communication des comptes bancaires...

## L'emploi

---

### La protection des droits :

- contrat de travail,
- 35 heures,
- conventions collectives,
- accords d'entreprises.

### L'entretien avec son employeur :

- rupture du contrat de travail,
- comment se faire assister,
- les recours,
- les indemnités,
- la négociation...

### Les démarches en situation de chômage :

- les administrations sociales,
- les administrations financières,
- les organismes départementaux.

## Les placements

---

### L'assurance vie :

- type de contrat,
- droits d'entrée,
- frais,
- rendements, taux garantis.

## La retraite

---

- Conditions pour partir à la retraite.
- Cumul emploi-retraite.
- Prélèvements obligatoires.
- Retraite complémentaire.
- Nouveaux produits retraite...

## La succession

---

- Le coût de l'héritage.
- Les démarches administratives.
- Les dettes et actions sociales.
- La fiscalité, les frais de notaire.
- La donation partage.
- Les formes de testament...

## La famille

---

- L'Etat Civil.
- les allocations familiales.
- la scolarité.
- les employés de maison : contrat de travail, congés payés, chèque emploi service, le salaire, les déductions fiscales...
- le mariage, le divorce...
- la pension alimentaire...

## La vie quotidienne

---

### Les démarches administratives :

- les papiers d'identité,
- les services publics et les droits des administrés,
- le service national,
- la justice : le tribunal d'instance et de grande instance, le tribunal administratif, l'aide juridictionnelle, les saisies...
- quels documents conserver...
- la scolarité : enseignement, formation...
- Etat civil.

## L'immobilier

---

- Achat, vente, compromis ou promesse de vente, les frais, les arrhes...
- La copropriété : règlement, charges, assemblée générale, le syndic, le conseil syndical...
- Les relations de voisinage, les troubles et les servitudes...
- Les travaux.
- Les déductions fiscales,
- Les assurances...
- Les intermédiaires : l'agent immobilier, le notaire...
- Les locations d'immeuble : les baux, les meublés, la loi de 1989, la loi de 1948...
- Les indices.

## ► INFORMATIONS SPÉCIFIQUES SUR LA FISCALITÉ DES PARTICULIERS

### Les impôts et taxes diverses

---

- Les déclarations,
- Les contrôles et redressements,
- Les avantages,
- L'analyse des projets de lois de finances.

### La fiscalité des produits et placements financiers

---

- La fiscalité des produits financiers (OPCVM, actions, etc.),
- La fiscalité de l'assurance vie,
- Les produits financiers défiscalisant (Loi Quilès, Loi Périssol, etc.).

### La fiscalité de l'immobilier

---

- Les acquisitions,
- La détention du patrimoine,
- Les revenus immobiliers,
- L'abus de droit et la requalification.

## ► INFORMATIONS SPÉCIFIQUES PATRIMONIALES

### L'assurance vie

---

- Les différents établissements (compagnies d'assurances, banques, associations...),
- L'ensemble des contrats existants (multi-supports, en euros),
- Les types de versements,
- Les droits d'entrée,
- Les frais,
- Les rendements,
- Les taux garantis.

### La pierre

---

- Les différents types d'investissements (immobilier d'habitation, location, acquisition, les méthodes de financement...),
- L'immobilier indirect (les sociétés immobilières d'investissement, les SCPI),
- L'immobilier direct (la résidence principale et secondaire, l'immobilier locatif et meublé, l'investissement DOM-TOM),
- Les SCI familiales,
- Les placements financiers (GFA, GFF).

### La retraite

---

- Les conditions pour partir à la retraite,
- Le cumul emploi-retraite,
- Les prélèvements obligatoires,
- La retraite complémentaire.

### Marchés et produits financiers

---

- Traitement des ordres, les frais, les droits d'entrée, la volatilité, les performances, les dividendes, les historiques...
- Monep,
- Obligations,
- Warrants,
- Bons de souscription,
- Nouveau marché,
- OPCVM, Indices, PEA.

## ► INFORMATIONS DIÉTÉTIQUES

### L'étiquetage des aliments

---

- Que doivent indiquer les étiquettes ?
- Que dit l'étiquette ?
- Qu'est-ce qu'un produit ?
- OGM et étiquetage.

### La composition des aliments

---

- Les groupes d'aliments,
- Les additifs.

### Bien se nourrir à tous les âges

---

- Le bon équilibre alimentaire,
- La digestion,
- Le calcul des besoins en calories en fonction des activités pratiquées,
- Alimentation du nourrisson,
- Alimentation de l'enfant,
- Alimentation de l'adolescent,
- Alimentation de l'adulte,
- Alimentation de la personne âgée,
- Les compléments alimentaires,
- L'alimentation biologique.

### La beauté dans l'assiette

---

- Savoir bien faire son marché,
- La forme dans votre assiette.

### La diététique sportive

---

- L'alimentation pré-compétitive,
- L'alimentation pendant l'effort et l'alimentation de récupération,
- Les compléments vitaminés,
- Les énergisants.

### Les régimes

---

- Les différentes sortes de régimes,
- Les erreurs à ne pas commettre et les précautions à prendre,
- Tableau des dépenses caloriques par activités.

## ► INFORMATIONS GRAND TOURISME

### À travers Paris (tarifs, horaires, téléphone, itinéraires, etc.)

---

- Les distractions (théâtres, café-théâtre, dîners spectacles, discothèques, cinémas, etc.),
- La détente (piscines, salles de sports, gymnases, etc.),
- Les musées,
- Les restaurants,
- Les hôpitaux.

### À travers la France (tarifs, horaires, téléphone, itinéraires, etc.)

---

- Les manifestations régulières et ponctuelles d'ordre culturel, sportif ou de loisirs,
- Les syndicats d'initiatives et offices de tourisme,
- Les musées,
- Les curiosités,
- Les monuments,
- Les festivals,
- Les restaurants,
- Les parcs naturels,
- Les centres de santé et de remise en forme,
- Les ambassades,
- Les consulats.

### Voyages

---

- Formalités administratives,
- Vaccinations,
- Météo, climat,
- Cours des devises,
- Coordonnées des voyagistes (compagnies aériennes, tours-opérateurs, agences de voyages, hôtels...),
- Informations sur la destination.

## ► UNIVERS ADMINISTRATIF

### L'administratif et le judiciaire

---

- Création, vie et fin d'une société (inscription, aides, déclarations, autorisations),
- Contrat de bail commercial,
- Location gérance,
- Les contrats d'assurance,
- Le contentieux avec les organismes sociaux,
- Les procédures de redressement et de liquidation judiciaire,
- Les procédures devant les tribunaux.

### Le social

---

- La réglementation du travail,
- Le contrat de travail (CDD, CDI, etc.),
- Les travailleurs temporaires,
- Le statut de non-salarié,
- Le licenciement,
- Le chômage,
- Les conventions collectives,
- Les aides à l'emploi.



## Bien-être et dépannage travaux au domicile

Sur simple appel téléphonique, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE met le bénéficiaire en relation avec les professionnels de son réseau spécialisé dans :

### Les services de bien-être

---

- Transport/accompagnement (ex. : visite chez le médecin, à l'hôpital, chez le coiffeur, à la poste ou à la banque, chez le vétérinaire, au supermarché, à la gare, à l'aéroport...),
- Livraison de courses,
- Garde des animaux,
- Portage de repas, service de linge, coiffeur,
- Dame de compagnie pour faire la lecture, jouer aux cartes, discuter, aider à classer ou remplir des documents.

### Les services de confort au domicile

---

- Dépannage (serrurerie, plomberie, électricité, vitrerie...),
- Petit bricolage (changer les fusibles, les ampoules électriques...),
- Petit jardinage (tondre la pelouse, couper une haie...),
- Aide ménagère,
- Assistance informatique et internet : installation de matériel, mise en service, formation, réparation et opérations de maintenance sur tous les matériels informatiques (ordinateur et tout périphérique - imprimantes notamment).

Le coût des prestations de bien-être et dépannage / travaux à domicile, fournies par ces professionnels, reste à la charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire est informé du coût de la prestation avant le déplacement du prestataire.



# Capital santé nutrition

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9 heures à 19 heures, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE met à la disposition du bénéficiaire les services personnalisés selon ses attentes en matière de bien-être et de prévention ainsi que les facteurs de risques spécifiques à sa situation personnelle.

## ► INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT TÉLÉPHONIQUES

**Ce service ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.**

- L'objectif de ce programme d'accompagnement est de :
  - évaluer de façon individuelle l'exposition aux risques envisagés,
  - informer sur les bonnes pratiques et les règles hygiéno-diététiques pour mieux prévenir les risques,
  - s'assurer que le bénéficiaire s'est approprié les recommandations de prévention.
- Le programme d'accompagnement téléphonique est composé d'un suivi du bénéficiaire sur une période maximum de 6 mois.
- Lors de l'accompagnement, un bilan téléphonique est établi avec le bénéficiaire afin d'identifier ses besoins en matière de prévention et plusieurs modules personnalisés d'information et formation lui sont proposés selon son exposition.
- A chacun des appels, des conseils et informations thématiques sont proposés au bénéficiaire.  
Ces programmes permettent une réduction significative des risques auxquels le bénéficiaire est exposé grâce au respect accru des recommandations et des informations préventives proposées.



## En cas de maladie ou d'accident corporel en voyage

### ► FRAIS MÉDICAUX, CHIRURGICAUX, D'HOSPITALISATION ENGAGÉS À L'ÉTRANGER

Lorsque le bénéficiaire malade ou accidenté à l'étranger a engagé des frais médicaux ou n'est pas en mesure de régler sur place les sommes qui lui sont réclamées pour les soins reçus à la suite d'un événement couvert par la présente convention d'assistance, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE propose :

### **La prise en charge complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux ou d'hospitalisation**

- La prise en charge de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE vient en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire ou ses ayants droit auprès des organismes de Sécurité sociale, d'assurance maladie complémentaire ou de prévoyance auxquels le bénéficiaire est affilié.
- Les remboursements effectués par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peuvent être inférieurs à 15 € TTC et sont limités à 7 622 € TTC par événement couvert par la présente convention d'assistance. Le remboursement des soins dentaires est quant à lui limité à 45 € TTC.
- Les demandes de prise en charge complémentaire doivent obligatoirement être accompagnées des décomptes originaux des remboursements obtenus auprès des organismes d'assurance maladie.

### **Ne donnent pas lieu à prise en charge complémentaire**

- Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres.
- Les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre-Mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger.
- Les frais de rééducation, de cure thermale ou de séjour en maison de repos.

## **► L'AVANCE DES FRAIS CHIRURGICAUX OU D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER**

- MONDIAL ASSISTANCE FRANCE garantit le paiement des frais chirurgicaux ou d'hospitalisation à l'étranger directement auprès de l'établissement de soins où le bénéficiaire a été admis. Les factures sont alors adressées à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui en assure le règlement.
- Pour bénéficier de cette prestation, le bénéficiaire ou un de ses proches dépose, au moment de la demande, auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ou de l'un de ses correspondants désigné, un chèque de paiement du montant à garantir.
- Le chèque de paiement est encaissé par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE au plus tôt 2 mois après la date à laquelle l'avance a été faite.
- Dans le cas où le montant des factures présentées en règlement est inférieur de plus de 15 € TTC au montant du chèque remis par le bénéficiaire ou ses proches, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE s'engage à reverser la différence à l'émetteur du chèque dans le mois qui suit le règlement par elle des factures de l'établissement de soins.



## En cas de maladie ou d'accident corporel au domicile

Le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers ou le SAMU et le médecin traitant. En France, les secours de première urgence sont gratuits. Toutefois, en cas de difficultés, MONDIALASSISTANCE FRANCE peut communiquer au bénéficiaire les coordonnées de ces services publics. Il appartient au médecin intervenant sur place de décider seul de la nécessité d'une éventuelle médicalisation du transport du bénéficiaire par le SAMU ou tout autre moyen de transport sanitaire.

### ► ADMISSION À L'HÔPITAL

Si le bénéficiaire le souhaite, et sur prescription médicale uniquement, MONDIALASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

## La recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier

---

- Public ou privé, dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés dans un rayon de 100 km autour du domicile du bénéficiaire.

## Le transport du bénéficiaire à l'hôpital et le retour au domicile

---

- Par ambulance, de son domicile vers l'hôpital le plus proche ou vers un hôpital de son choix, situé dans un rayon de 50 km maximum autour de son domicile.
- La prise en charge financière du transport se fera en complément des remboursements de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme de prévoyance auquel il serait affilié. En conséquence, le bénéficiaire s'engage à effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ses frais auprès de ces organismes et à verser à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE toutes sommes perçues par lui à ce titre lorsque l'avance des frais aura été faite par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

## L'information à la famille

---

- ou aux personnes préalablement désignées par le bénéficiaire du lieu d'hospitalisation où elles pourront prendre de ses nouvelles.

## ► EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE DE PLUS DE 4 JOURS

Pendant l'hospitalisation du bénéficiaire, attestée par le bulletin d'hospitalisation ou un certificat médical, si l'hospitalisation doit durer plus de 4 jours et si aucun proche n'est disponible sur place, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

## La télévision à l'hôpital

---

- le remboursement de la location d'une télévision dans la chambre d'hôpital, sous réserve de l'équipement en TV de l'établissement hospitalier, de la disponibilité de l'appareil et de l'autorisation du médecin soignant, dans la limite de 150 € TTC par période d'hospitalisation de plus de 4 jours. Les frais engagés seront pris en charge uniquement s'ils ont fait l'objet d'un accord exprès préalable de la part de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.

## La garde au domicile des enfants ou petits enfants à charge de moins de 15 ans

---

- Dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 30 heures par période d'hospitalisation.
- Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés.
- La prestation est rendue par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante.
- Sa mission consiste à garder l'enfant du bénéficiaire au domicile, à préparer les repas, à apporter des soins quotidiens à l'enfant. Pendant ses heures de présence, la garde d'enfant pourra accompagner les enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extra-scolaires et retourner les chercher.
- Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations "Transfert des enfants ou petits-enfants chez un proche".

## Le transfert des enfants ou petits-enfants à charge de moins de 15 ans chez un proche

---

- Voyage aller et retour jusque chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco avec, si nécessaire, accompagnement par un proche désigné par le bénéficiaire ou un correspondant de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.
- Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations "Garde au domicile des enfants ou petits-enfants".

## La livraison de médicaments en urgence

---

- Recherche (pharmacie proche du domicile ou pharmacie de garde), achat sous réserve de disponibilité, et acheminement au domicile des médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 24h et immédiatement nécessaires au bénéficiaire.
- MONDIAL ASSISTANCE FRANCE fait l'avance du coût de ces médicaments, que le bénéficiaire devra rembourser au moment où ils lui sont livrés.
- Le service de livraison des médicaments est pris en charge par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE et est accessible 24 h/24, 7 jours/7.

## L'aide ménagère à domicile

---

- Dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 10 heures pouvant être réparties sur 10 jours.
- Chaque prestation de l'aide ménagère dure au minimum 3 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La mission de l'aide ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, etc.) au domicile du bénéficiaire.
- Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivant le retour au domicile.

## La garde des animaux de compagnie (chiens, chats à l'exclusion de tous autres animaux)

---

- Soit à l'extérieur, frais de nourriture compris, dans la limite de 230€ TTC maximum par période d'immobilisation.
- soit chez un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, dans un rayon maximum de 100 km autour du domicile.
- L'animal concerné doit avoir reçu toutes les vaccinations obligatoires. Sont exclus les chiens mentionnés dans l'arrêté du 27/04/99 établissant la liste des types de chiens susceptibles d'être dangereux.

## La recherche d'un médecin

---

- En l'absence du médecin traitant, à l'endroit où se trouve le bénéficiaire, en lui communiquant les numéros de téléphone (médecin de garde ou service d'urgence).
- Dans ce cas, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE n'est pas responsable si aucun médecin n'est disponible. De même, la non-disponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE.
- Les frais de déplacements, de soins et d'honoraires sont à la charge du bénéficiaire.



## Prestations spéciales pour enfant hospitalisé ou immobilisé au domicile

Pendant l'immobilisation au domicile sans hospitalisation ou pour convalescence, prescrite par un médecin et attestée par le bulletin d'hospitalisation ou le certificat médical, si l'immobilisation doit durer plus de 4 jours et si aucun proche n'est disponible sur place, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

### La garde au domicile de l'enfant de moins de 15 ans malade ou convalescent

- Dans la limite des disponibilités locales, pour un maximum de 30 heures par période d'immobilisation.
- Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 4 heures incluant le temps de parcours jusqu'au domicile du bénéficiaire, et peut être fournie entre 8h et 19h du lundi au samedi, hors jours fériés. La prestation est assurée par une travailleuse familiale, auxiliaire puéricultrice ou aide soignante. Sa mission consiste à garder l'enfant convalescent, à préparer ses repas et à lui apporter les soins quotidiens.
- Lorsque l'immobilisation fait suite à une hospitalisation, la demande doit, sous peine de forclusion, être faite dans les 3 jours suivants le retour au domicile.

## La conduite de l'enfant à l'école

---

- S'il peut assister à ses cours mais qu'il a des difficultés à se déplacer et qu'aucun proche ne peut assurer son transport. Le transport est organisé par taxi et pris en charge à hauteur de 300€ TTC maximum par période d'immobilisation.

## Une aide pédagogique dans les matières scolaires principales

---

- Lorsque l'immobilisation imprévue au domicile entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs. Chaque demande est étudiée au cas par cas pour missionner le répétiteur scolaire habilité à donner des cours du niveau de la classe du bénéficiaire. Il pourra, avec l'accord du bénéficiaire et de son responsable légal, prendre contact avec l'établissement scolaire fréquenté afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs habituels du bénéficiaire l'étendue du programme à étudier.
- L'aide pédagogique est accordée pour la durée effective de l'année scolaire en cours, pendant les jours normalement scolarisés sauf le samedi, à raison de 15 heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables par tranche de 3 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur scolaire. Elle cesse dès que l'enfant a repris les cours normalement ou à la fin de l'année scolaire.
- La mise en place de l'aide pédagogique peut nécessiter un délai 2 jours ouvrés.
- Sous réserve de l'accord exprès de l'établissement de soins, l'aide pédagogique peut également être fournie en cas d'hospitalisation imprévue de l'enfant, attestée par le bulletin d'hospitalisation, qui entraîne une absence scolaire supérieure à 14 jours consécutifs.



# En cas de traumatisme psychologique

Lorsque le bénéficiaire est confronté à une situation difficile telle qu'une agression, un accident ou une maladie grave dont lui-même ou un de ses proches est victime, ou tous autres événements qui l'affectent psychologiquement et qu'il souhaite être accompagné pour mieux les surmonter, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE organise et prend en charge :

## Un soutien psychologique

---

- Par un psychologue clinicien qui aidera le bénéficiaire à identifier, évaluer et mobiliser ses ressources personnelles, familiales, sociales et médicales pour traverser ce moment difficile.
- La prestation est rendue par téléphone. Sur simple appel du bénéficiaire, un rendez-vous est pris à sa convenance avec un psychologue de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui le rappellera pour entamer la démarche. Si besoin, le bénéficiaire pourra être mis directement en relation avec un psychologue, sous réserve que l'un des psychologues de l'équipe de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE soit effectivement disponible. Les entretiens se déroulent en toute confidentialité et dans le respect des codes de déontologie en vigueur.
- L'accompagnement proposé est limité à 4 heures au plus. Si la situation du bénéficiaire nécessite un suivi à plus long terme par un praticien de terrain, le psychologue l'orientera vers son médecin traitant.

## Un accompagnement psychologique

---

- Par un psychologue proche du domicile du bénéficiaire.
- Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe par le médecin de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE et le médecin traitant du bénéficiaire ou le médecin urgentiste intervenu au moment de l'événement.
- Si la situation du bénéficiaire justifie un accompagnement psychologique en raison de l'ampleur du traumatisme subi, un premier rendez-vous avec le psychologue permet de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement. Dans ce cas, la prise en charge de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE est limitée à 12 heures de consultation en cabinet.
- Dans le cas contraire, le médecin traitant convient avec son patient du mode d'intervention adapté.

# Dispositions générales



Les prestations de la convention d'assistance souscrite par la Mutuelle D&O auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 25 037 000 euros - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS) sont mises en œuvre par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE (S.A. au capital de 6 926 850 euros - 351 431 937 RCS Paris - Société de courtage d'assurances - garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 PARIS).

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Le bénéficiaire ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le demandeur s'engage à fournir à MONDIAL ASSISTANCE FRANCE, soit concurremment à la demande écrite, soit dans les 5 jours suivant l'appel (sauf cas fortuit ou de force majeure), tous actes, pièces, factures et certificats de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des prestations de la présente convention.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non respect par le bénéficiaire des dispositions qui précèdent et serait en droit de réclamer au bénéficiaire le remboursement des frais exposés.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la présente convention ne peut donner lieu à remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Dans ce cas, les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE FRANCE aurait engagés pour organiser le service.

## **Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique**

En aucun cas les renseignements communiqués ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Les informations fournies par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE sont des renseignements à caractère documentaire.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours. La responsabilité de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE s'engage alors à répondre dans un délai de 2 jours ouvrés.

## **Conditions applicables aux services d'assistance à la personne au domicile**

Les prestations énoncées dans la présente convention ne se substituent en aucune façon aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de demander, préalablement à la mise en œuvre des prestations, tout justificatif de nature à établir la matérialité de l'événement générant la demande d'assistance (certificat médical, bulletin d'hospitalisation...). Ce justificatif sera adressé au médecin MONDIAL ASSISTANCE FRANCE qui se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-avant ne peut donner lieu au remboursement que si MONDIAL ASSISTANCE FRANCE a été prévenue préalablement et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés

# Dispositions générales



sur présentation des justificatifs, dans la limite de ceux que MONDIAL ASSISTANCE FRANCE aurait engagés pour organiser le service.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au domicile peut nécessiter un délai d'une demi journée ouvrée.

La prestation "Garde au domicile de l'enfant convalescent de moins de 15 ans" n'est pas ouverte :

- pendant les congés légaux du ou des parents et de la nourrice employée et déclarée,
- lorsqu'un membre majeur de la famille est présent au domicile.

La prestation "Aide pédagogique" n'étant pas conçue pour servir les convenances personnelles, toute fausse déclaration, falsification ou tentative de fraude entraîne la perte du bénéfice de la prestation et le remboursement immédiat des sommes éventuellement engagées par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE pour sa réalisation.

## Exclusions Générales

Sont exclus :

- les demandes non justifiées,
- les maladies chroniques et l'invalidité permanente, antérieurement avérées/constituées,
- les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile,
- les hospitalisations prévisibles,
- les maladies et accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat,
- les maladies chroniques psychiques,
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées (ou) en cours de traitement,

- les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées,

- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,

- les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 36<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée,

- les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool,

- les conséquences de tentatives de suicide,

- 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 ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou des autorités sanitaires nationales du pays de destination du rapatriement ou du transport sanitaire,

- les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense,

- les événements survenus de la pratique de sports dangereux (raids, trekkings, escalades...) ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche,

- la plongée sous-marine si le bénéficiaire ne pratique pas ce sport dans une structure adaptée et reconnue par la CMAS (Confédération Mondiale des Activités Subaquatiques) et si, en cas d'accident, le bénéficiaire n'a pas été pris en charge par un centre de traitement hyperbare (MONDIAL ASSISTANCE FRANCE n'intervient qu'après cette première prise en charge pour organiser l'assistance médicale).

## Mise en œuvre des garanties

Toute demande de mise en œuvre de l'une des prestations de la présente convention doit obligatoirement être formulée directement par le bénéficiaire ou ses proches auprès de MONDIAL ASSISTANCE FRANCE par l'un des moyens ci-après :

- Téléphone : [01 40 25 50 52](tel:0140255052)
- Télécopie : [01 40 25 52 62](tel:0140255262)

accessibles 24h/24, 7 jours/7, sauf mentions contraires,

## En indiquant :

- que vous avez un contrat Mutuelle D&O actifs 920 471 et votre numéro de contrat personnel,
- le nom et le prénom du bénéficiaire
- l'adresse exacte du bénéficiaire,
- le numéro de téléphone où le bénéficiaire peut être joint.



GARANTIE ASSISTANCE ACTIFS - Tél. : 01 40 25 50 52

Numéro de contrat : 920 471