

VIVEZ (R)ASSURÉS :
NOTRE **SERVICE D'ASSISTANCE**
EST INCLUS
À VOTRE CONTRAT SANTÉ



M'Assistance

24 H/24 . 7 J/7

▶ N°Cristal 09 69 32 42 62

APPEL NON SURTAXÉ / TARIF SELON OPÉRATEUR

Le service d'assistance
et de protection
juridique santé
sur lequel vous pouvez
toujours compter !

SOMMAIRE

Cas d'urgence médicale à votre domicile	03
Vous êtes hospitalisé(e) plus de 48 heures ou immobilisé(e) à domicile plus de 5 jours	04-05
En cas d'hospitalisation supérieure à 15 jours d'un(e) client(e) senior	06
En cas de grave problème de santé ou de décès	06
En cas de traitement par radiothérapie ou chimiothérapie	07
En cas de maternité	07
Un souci avec vos enfants	08
Un décès survient dans la famille	09
Service infos santé plus	10
Assistance : "Aide aux aidants"	11
Module TNS : "Homme clé"	12
Protection juridique : Préjudis Santé	13
Pour le bon usage des garanties	14-15

> CAS D'URGENCE MÉDICALE À VOTRE DOMICILE

PERMANENCE MÉDICALE

En cas d'urgence, le bon réflexe est d'appeler les services de secours publics (SAMU : 15, Pompiers : 18) ou votre médecin traitant.

Toutefois, nos médecins se tiennent à votre disposition, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour vous conseiller et, le cas échéant, déclencher les services appropriés si vous ne savez pas, sur le moment, à qui vous adresser.

PERSONNEL MÉDICAL

Nous pouvons, en l'absence de votre médecin traitant, rechercher et organiser le passage d'un autre médecin à votre domicile.

Nous pouvons aussi, sur prescription médicale, vous aider à rechercher une infirmière ou tout autre intervenant paramédical. Les frais de consultation et de soins sont à votre charge.

RÉSERVATION ET TRANSFERT À L'HÔPITAL

À votre demande et si votre état de santé le nécessite, sur prescription médicale, nous pouvons vous réserver une place en milieu hospitalier et organiser, sans prise en charge, votre transfert en ambulance vers l'établissement hospitalier le plus proche (dans un rayon de 50 km autour de votre domicile) et si besoin votre retour au domicile.



ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

Si personne de votre entourage n'est en mesure d'aller chercher les médicaments prescrits par votre médecin, nous organisons la livraison à votre domicile des médicaments indispensables à votre traitement.

Vous devez alors faire l'avance de leur coût, en demandant le remboursement à la Sécurité sociale puis à votre Mutuelle.

SERVICES À LA PERSONNE

Nous pouvons vous accompagner et vous mettre en relation avec des prestataires de service à domicile (ménage, courses, portage de repas, petits travaux d'entretien...).



> **VOUS ÊTES HOSPITALISÉ(E) PLUS DE 48 HEURES
OU IMMOBILISÉ(E) À DOMICILE PLUS DE 5 JOURS**

Vous-même, ou votre conjoint(e), êtes hospitalisé(e) ou immobilisé(e) à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel, nous vous faisons, dès le 1^{er} jour, bénéficier des garanties suivantes :

**PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS
OU PETITS-ENFANTS**

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- Soit l'acheminement aller/retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine (ou Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière) ;
- Soit leur transfert aller/retour accompagné chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine (ou Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière) ;
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile (2 trajets/jour maximum), pendant 5 jours ;
- Soit enfin, leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence de 20 heures réparties sur 5 jours à compter de la date d'hospitalisation ou d'immobilisation.



**PRISE EN CHARGE DE VOS PARENTS
OU GRANDS-PARENTS DÉPENDANTS**

Si personne ne peut assurer la garde de vos parents ou grands-parents dépendants, nous organisons et prenons en charge :

- Soit l'acheminement aller/retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine (ou Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière) ;
- Soit leur transfert aller/retour accompagné chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine (ou Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière) ;
- Soit enfin, leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence de 20 heures réparties sur 5 jours à compter de la date d'hospitalisation ou d'immobilisation.

**PRÉSENCE D'UN PROCHE
À VOTRE CHEVET**

Si aucun de vos proches ne réside à proximité de votre lieu d'hospitalisation ou de votre domicile en cas d'immobilisation, nous organisons et prenons en charge la présence à votre chevet d'un proche résidant en France métropolitaine (ou Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière) en mettant à sa disposition un titre de transport aller/retour.

En cas d'hospitalisation, nous prenons également en charge ses frais d'hébergement sur place pendant 2 nuits à concurrence de 60 € par nuit.



AIDE À DOMICILE

Lorsque votre état de santé et/ou votre situation de famille le justifie(nt), nous vous faisons bénéficier des services d'une aide à domicile pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer :

- Soit pendant votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement ;
- Soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet pas d'assumer ;
- Soit pendant votre immobilisation.

L'aide à domicile pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant de votre foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas... Cette garantie s'exerce à concurrence de 6 heures au maximum durant la semaine suivant la date de votre hospitalisation, de votre sortie de l'hôpital ou de votre immobilisation. Le nombre d'heures et la durée d'application sont dans tous les cas déterminés par notre service médical.



**GARDE DE VOS ANIMAUX DOMESTIQUES
(CHIENS, CHATS...)**

Vous ne savez pas à qui confier vos animaux domestiques ? Nous organisons et prenons en charge l'acheminement aller/retour, la garde à l'extérieur ou l'entretien à domicile pendant 15 jours maximum et à concurrence de 300 €.



TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

En cas d'hospitalisation de plus de 48 heures, nous nous chargeons, si vous le souhaitez, d'avertir vos proches ou de leur transmettre, par les moyens les plus rapides, vos messages urgents (nous ne sommes pas responsables de la teneur des messages échangés).

> EN CAS D'HOSPITALISATION SUPÉRIEURE À 15 JOURS D'UN(E) CLIENT(E) SENIOR



SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE MÉDICALISÉE

Si vous êtes âgé(e) de 65 ans et plus, et que vous vous trouvez isolé(e) pendant votre convalescence après une hospitalisation supérieure à 15 jours, nous mettons gracieusement à votre disposition un service de téléassistance médicalisée (PREVIFIL) pendant une durée de 3 mois. Au-delà de cette période, nous pouvons, à votre demande, prolonger cette mise à disposition à un tarif préférentiel.

CETTE GARANTIE S'EXERCE ÉGALEMENT EN CAS D'HOSPITALISATION SUPÉRIEURE À 24 HEURES SI VOUS ÊTES ÂGÉ(E) DE 75 ANS ET PLUS.

> EN CAS DE GRAVE PROBLÈME DE SANTÉ OU DE DÉCÈS

Si un grave problème de santé (maladie ou accident) ou le décès d'un proche vient à affecter votre foyer, nous pouvons vous aider à surmonter l'épreuve en vous faisant bénéficier des prestations d'accompagnement suivantes :

ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL

Une assistante sociale est à votre disposition pour réaliser un bilan de votre situation individuelle et vous informer sur les aides dont vous pouvez bénéficier. Celle-ci peut également vous assister, si vous le souhaitez, dans vos démarches auprès des organismes appropriés.

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Un psychologue clinicien est là pour vous écouter et vous apporter, à la faveur de 3 entretiens téléphoniques, le soutien et le réconfort dont vous avez peut-être besoin. Si vous le souhaitez, nous pourrions ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile. Nous prenons à notre charge la 1^{ère} consultation, les frais de consultation suivants seront à votre charge.



> EN CAS DE TRAITEMENT PAR RADIOTHÉRAPIE OU CHIMIOTHÉRAPIE

AIDE À DOMICILE

Si vous-même ou votre conjoint(e) êtes en traitement par chimiothérapie ou radiothérapie entraînant ou non une hospitalisation, nous mettons à votre disposition une aide à domicile (par tranche de 2 ou 4 heures) au cours des 48 heures suivant chaque séance de soins, à concurrence de 20 heures sur toute la durée de votre traitement.

> EN CAS DE MATERNITÉ

ALLO INFO "JEUNES PARENTS"

En cas de maternité, nous mettons à votre disposition un service "Allo Info" spécialisé dans tous les domaines en rapport avec l'événement (avant et après) susceptibles de vous intéresser : médical, paramédical, social, administratif, organisationnel.

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

En cas de "baby blues" et autres dépressions "post-partum", nous pouvons vous apporter un soutien psychologique durant le mois qui suit votre accouchement et vous mettre en relation avec des associations spécialisées qui vous aideront à surmonter ce "mal-être" passager.

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile. Nous prenons en charge la 1^{ère} consultation, les frais suivants restent à votre charge.

Cette prestation s'applique également en cas de maternité traumatisante : fausse-couche, naissance prématurée, hospitalisation du nouveau-né, décès de l'enfant, etc.



AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

En cas de 1^{ère} maternité, nous mettons à votre disposition une auxiliaire de puériculture à votre domicile (3 heures) au cours de la semaine qui suit votre sortie de maternité.

AIDE À DOMICILE

En cas de naissance multiple, et quelle que soit la durée de votre séjour en maternité, nous organisons et prenons en charge une aide à domicile à concurrence de 6 heures maximum durant la semaine suivant la date qui suit votre sortie de maternité.

NB : En cas de séjour en maternité de plus de 5 jours, nous mettons également à votre disposition les prestations d'une aide à domicile.

> UN SOUCI AVEC VOS ENFANTS

GARDE D'ENFANT (- 16 ANS) AU DOMICILE

Si un problème médical imprévu (maladie soudaine et imprévisible ou accident corporel) oblige votre enfant de moins de 16 ans à rester immobilisé à votre domicile pendant plus de 24 heures alors que votre activité professionnelle ne vous permet pas de rester à son chevet, nous vous proposons d'organiser et de prendre en charge :

- Soit l'acheminement aller/retour à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine (ou Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière) ;
- Soit sa garde à votre domicile par du personnel qualifié, à concurrence de 20 heures maximum réparties sur 5 jours à compter de la date de l'événement.

SOUTIEN PÉDAGOGIQUE À DOMICILE

Votre enfant est immobilisé à votre domicile à la suite d'une maladie soudaine et imprévisible ou un accident corporel pour une durée de plus de 15 jours : nous mettons à sa disposition, dès le 1^{er} jour, les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin. Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (primaire à terminale) à raison de 10 heures par semaine d'absence (hors jours fériés et périodes de vacances scolaires), et à concurrence de 6 semaines consécutives et jusqu'à la fin de l'année scolaire si nécessaire.
NB : Cette garantie peut également s'exercer en milieu hospitalier avec l'accord de l'équipe soignante.

GARDE DES AUTRES ENFANTS

Afin de vous rendre au chevet de votre enfant suite à une hospitalisation immédiate et imprévue et si personne ne peut assurer la garde de vos autres enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- Soit l'acheminement aller/retour à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine (ou Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière) ;

- Soit leur transfert aller/retour accompagné chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine (ou Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière) ;
- Soit enfin leur prise en charge par une personne qualifiée pendant 20 heures maximum réparties sur 5 jours.

PRÉSENCE AU CHEVET DE VOTRE ENFANT HOSPITALISÉ

Votre enfant de moins de 16 ans est hospitalisé à plus de 50 km de votre domicile : nous mettons à votre disposition ou à celle de tout autre membre de votre famille, un titre de transport aller/retour pour vous rendre à son chevet. Nous prenons également en charge vos frais d'hébergement sur place pendant 7 nuits à concurrence de 60 € par nuit.

PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS EN CAS D'ARRÊT DE TRAVAIL DE LA NOUNOU

La personne salariée en charge de votre (vos) enfant(s) lorsque vous travaillez a un problème de santé imprévu (hospitalisation de plus de 24 heures ou immobilisation au domicile de plus de 48 heures consécutives à une maladie soudaine ou à un accident corporel), nous organisons et prenons en charge :

- Soit la mise à disposition d'une personne qualifiée à concurrence de 20 heures maximum réparties sur 5 jours à compter de la date de l'événement ;
- Soit l'acheminement aller/retour à votre domicile d'un proche résidant en France métropolitaine (ou Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière) ou le transfert des enfants au domicile de celui-ci ;
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile (2 trajets/jour maximum), pendant 5 jours.



> UN DÉCÈS SURVIENT DANS LA FAMILLE

En cas de décès de l'un des parents, nous faisons immédiatement bénéficier les autres membres de la famille des garanties suivantes :

- **Prise en charge des enfants ou petits-enfants de - 16 ans**
- **Prise en charge de vos parents et/ou grands-parents dépendants**
- **Présence d'un proche**
- **Aide à domicile**
- **Garde des animaux domestiques**

NB : Ces garanties s'exercent dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation.

ACCOMPAGNEMENT OBSÈQUES

Nous mettons à votre disposition un service d'informations téléphoniques 24 heures/24 et 7 jours/7 portant sur tous les thèmes ayant trait au décès (dons d'organes, crémation, succession...).

Nous pouvons également vous faire l'avance des frais d'obsèques à concurrence de 2 000 € contre engagement de remboursement dans un délai de 30 jours.





SPÉCIAL INFOS

SERVICE INFO SANTÉ PLUS

Votre santé est votre bien le plus précieux... et nous vous aidons à le préserver en apportant des réponses claires aux questions que vous vous posez, notamment dans les domaines suivants :

• Informations générales :

les pathologies (ex. : pandémies...), les analyses médicales, les examens médicaux (IRM...)...

• Informations générales sur la santé au quotidien :

constitution de la pharmacie, connaître les gestes de secours, vaccinations...

• Informations générales sur le bien-vivre :

alimentation et allergies, programme alimentaire de l'adulte à l'enfant, bien-être...

• Informations en matière de :

prévention, médecine du voyage (précautions sanitaires et comportementales,...)

En cas d'ALD (affections de longue durée), maladies orphelines, maladies rares, maladies graves : notre équipe médico-psycho-sociale est à votre écoute, pour vous informer et vous accompagner dans le système de soins, et vous guider dans les démarches administratives.

De plus, vous pouvez également bénéficier d'informations sur les associations (visites au chevet, écoute spécifique, actions), les Groupes de paroles, l'École à l'hôpital.

INFORMATIONS "JURIDIQUES" ET "VIE PRATIQUE"

Nous sommes à votre disposition pour vous fournir toutes informations "juridiques" ou "vie pratique" dans les domaines suivants : société, affaires, allocations retraite, impôts, fiscalité famille...



ASSISTANCE : "AIDE AUX AIDANTS"

Vous êtes aidant d'un proche parent en état de dépendance, nous vous proposons les services d'assistance suivants :

EN CAS DE SITUATION "AIDE À L'AIDANT"

INFORMATIONS, DÉMARCHES ET AIDE À LA CONSTITUTION DE DOSSIER

Service d'information téléphonique sur les droits et les démarches consécutifs à l'entrée en dépendance de votre proche parent, constitution du dossier de prise en charge et mise en relation avec les organismes concernés.

ÉCOUTE ET AIDE À LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

Afin de vous apporter le soutien dont vous avez besoin, nous vous mettons en relation avec la plateforme d'écoute médico-sociale (chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens...) destinée à vous assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Nous prenons en charge 5 entretiens téléphoniques par année civile.

Sur simple demande, nous pouvons vous orienter vers un psychologue proche de votre domicile (prise en charge de la 1^{ère} consultation à concurrence de 70 € TTC).

EN CAS D'ABSENCE DE L'AIDANT

PRISE EN CHARGE TEMPORAIRE DU PROCHE PARENT DÉPENDANT

Lorsque vous devez vous absenter, nous organisons un entretien téléphonique, établissons un plan d'aide à domicile et organisons des services à domicile (livraison de repas, de courses, de médicaments, aide-ménagère etc.).



AUXILIAIRE DE VIE

Vous êtes victime d'un aléa de santé et devez être hospitalisé(e) (plus de 15 jours) ou immobilisé(e) (plus de 48 heures) suite à un accident ou une maladie. Nous mettons à votre disposition un auxiliaire de vie pour s'occuper de votre proche parent dépendant, dans la limite de 30 heures maximum réparties sur 3 jours consécutifs.

RECHERCHE DE PRESTATAIRES

Nous vous aidons à la recherche de prestataires et vous mettons en relation avec des professionnels pour assurer la livraison de repas, de courses, de médicaments, trouver une aide-ménagère...





MODULE TNS : "HOMME CLÉ"

En cas d'aléa de santé vous plaçant dans l'incapacité de poursuivre votre activité professionnelle :

AIDE À LA POURSUITE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE EN CAS D'INCAPACITÉ TEMPORAIRE

ACCOMPAGNEMENT AU TRAVAIL*

Si votre état de santé le permet, nous assurons votre accompagnement de votre domicile à votre lieu de travail.

SUIVI DE COURRIER*

Si vous êtes hospitalisé(e) (plus de 15 jours) ou immobilisé(e) à votre domicile, nous organisons et prenons en charge le portage de documents professionnels à votre domicile ou au lieu de votre hospitalisation.

RECHERCHE HOMME CLÉ INTÉRIMAIRE

Nous nous aidons dans vos recherches d'un intérimaire pouvant vous remplacer (diffusion d'annonces, mise en relation avec des cabinets de recrutement spécialisés, etc.).

ÉCOUTE ET AIDE À LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

En cas de difficultés d'ordre professionnel, nous pouvons vous mettre en relation avec l'un de nos psychologues cliniciens qui vous assurera une écoute adaptée. Nous prenons en charge 5 entretiens téléphoniques par année civile. Sur simple demande, nous pouvons vous orienter vers un psychologue proche de votre domicile (prise en charge de la 1^{ère} consultation à concurrence de 70 € TTC).

* La prise en charge maximale pour ces 2 prestations est de 500 € TTC par événement et ne sont cumulables avec aucune autre garantie prévue en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation.

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DÉCÈS OU DE PERTE TOTALE ET IRRÉVERSIBLE D'AUTONOMIE

ASSISTANCE JURIDIQUE ET FISCALE POUR VOTRE CONJOINT(E) ET VOS ENFANTS

À votre demande ou à celle de votre conjoint(e)/de vos enfants, nous vous mettons en relation avec un "conseiller spécialisé" afin d'optimiser l'éventuelle reprise de votre outil de travail et ainsi aider à la préservation des intérêts de votre famille.

AVANCE DES FONDS

Nous pouvons procéder à une avance des fonds à concurrence de 3 000 €, contre remise d'un chèque de caution et engagement de remboursement dans un délai de 30 jours.



PROTECTION JURIDIQUE : PRÉJUDIS SANTÉ

EN CAS DE LITIGE AVEC UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ OU UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

L'objet de Préjudis Santé est de vous permettre de faire valoir vos droits en cas de litiges vous opposant à un tiers dans les domaines suivants :

- Les recours exercés contre les organismes obligatoires d'assurance maladie, de retraite et de prévoyance : en cas par exemple de non-remboursement de soins médicalement prescrits, du refus de versement de prestations, de litiges liés au calcul de retraite...
- Les recours exercés contre les professionnels de la santé et/ou des établissements de soins afin d'obtenir l'indemnisation du dommage corporel que vous avez subi : à la suite, par exemple, d'une erreur de diagnostic, d'une infection nosocomiale, d'un manquement à l'obligation d'information...

À tout moment, nous mettons à votre disposition notre service d'information, en répondant par téléphone aux questions d'ordre juridique à caractère documentaire que vous vous posez*.



En cas de survenance d'un litige, il est impératif de contacter Préjudis Santé au téléphone avant tout engagement d'action judiciaire et avant saisine d'un mandataire.

Vous devrez ensuite nous faire parvenir une déclaration. Après instruction du dossier, nous vous renseignerons sur vos droits et mettrons en œuvre toutes interventions ou démarches tendant à permettre une issue amiable.

En cas de règlement amiable, la prise en charge se fait à hauteur de 7 650 € pour l'ensemble des intervenants et par litige.

Si le litige entre en phase judiciaire, ou en cas de conflit d'intérêts, nous vous proposerons de choisir librement votre avocat ou nous mettrons en relation avec l'un de nos avocats habituels.

La contribution financière, quelle que soit la durée de traitement du (des) litige(s) déclaré(s) s'élève à 10 000 € par litige et sans pouvoir dépasser 20 000 € pour l'ensemble des litiges survenus au cours d'une même année.

* Ce service est accessible du lundi au vendredi de 9 h à 20 h et le samedi de 9 h à 12 h (hors jours fériés).

> POUR LE BON USAGE DES GARANTIES

QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?

L'accès aux services d'assistance et de protection juridique santé est réservé exclusivement à vous-même, client(e) de M comme Mutuelle, et pour autant qu'ils bénéficient de votre Garantie Santé, votre conjoint(e) de droit ou de fait et vos enfants à charge fiscale.

Vous perdez les avantages de ces services dès lors que vous n'êtes plus client(e) à la Mutuelle.

DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?

M'Assistance est à vos côtés lorsqu'un problème de santé (accident corporel ou maladie) vient chambouler votre quotidien... et que, dans l'urgence, vous ne savez comment faire face à vos obligations : entretien du foyer, garde des enfants, prise en charge des animaux domestiques...

Si nous mettons alors tout en œuvre pour vous venir en aide, nous ne pouvons cependant nous substituer à la responsabilité et à la solidarité de votre entourage, de même qu'aux prestations auxquelles vous donnent droit les organismes sociaux. C'est pourquoi les garanties de M'Assistance n'ont vocation à s'exercer qu'en complément de ces dernières, et lorsque vos proches ne sont pas en mesure de vous prodiguer l'aide requise par les circonstances !

Préjudis Santé est à vos côtés en cas de litige avec un professionnel de santé ou un établissement de santé afin de vous aider à faire valoir vos droits.



COMMENT S'EXERCENT-ELLES ?

Les prestations de M'Assistance sont organisées par nos soins sur simple appel téléphonique de votre part.

La durée d'application des garanties et leur montant de prise en charge sont dans tous les cas déterminés par nos services, et cela en fonction de la nature de l'événement, et de ses conséquences pour les bénéficiaires.

L'application des garanties nécessitant l'intervention d'un prestataire (aide à domicile, répétiteur scolaire, etc.) est bien entendu subordonnée à la disponibilité des intervenants locaux appropriés.

Sur simple appel de votre part également, nous vous exposons les modalités de déclaration de votre litige, et d'application des garanties de Préjudis Santé.

M'Assistance se réserve le droit de demander la justification médicale de l'événement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès...).

De la même façon, M'Assistance pourra demander au (à la) client(e) et son (sa) conjoint(e) l'envoi d'une attestation de l'employeur mentionnant que le salarié a épuisé ses droits de garde d'enfants malades au domicile, ou qu'il n'est pas bénéficiaire de tels accords.

CAS NON GARANTIS PAR LE SERVICE D'ASSISTANCE

Sont exclus et n'entraînent aucune prestation de la part de M'Assistance les conséquences :

- de tentative de suicide du bénéficiaire,
- des états résultant de l'usage de stupéfiants, lorsqu'ils n'entrent pas dans le cadre d'un traitement médicalement prescrit, d'un état d'alcoolémie supérieur au taux légal de tolérance,
- de la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée,
- de la participation du bénéficiaire à toutes épreuves, courses, compétitions motorisées ou leurs essais,
- des infractions à la législation en vigueur en France, commises de façon volontaire (faits intentionnellement causés ou provoqués par le bénéficiaire, la participation à un crime ou un délit, etc.).

Sont également exclus :

- le décès par suicide au cours de la 1^{ère} année suivant la date d'effet du présent contrat,
- les frais de restauration, de taxi ou d'hôtel engagés à l'initiative du bénéficiaire sans l'accord préalable de M'Assistance (sauf en cas de force majeure).



CAS NON GARANTIS PAR PRÉJUDIS SANTÉ

- Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de votre part. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après notre intervention, nous serions fondés à vous demander le remboursement des frais engagés,
- les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par vous, dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable et toute intervention consécutive à votre état d'insolvabilité,
- les actions ou réclamations dirigées contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance,
- les litiges ayant un intérêt pécuniaire inférieur au seuil d'intervention de 200 € (procédure amiable), 500 € (procédure judiciaire),
- les litiges à l'égard du groupe M comme Mutuelle et ses organismes assureurs adhérents et institutions de retraite complémentaire.

UN CONTACT FACILE

pour bénéficier de nos services
rien de plus simple !

 **Composez le**

 **N°Cristal** 09 69 32 42 62

APPEL NON SURTAXÉ / TARIF SELON OPÉRATEUR

Indiquez-nous votre numéro d'accès
au service (F 14 S 0374),
puis votre numéro de client

**Exposez-nous votre problème...
nous y trouverons une solution !**

Important

**Surtout, n'organisez aucune prestation et n'engagez
aucun frais sans nous avoir préalablement contactés au**

 **N°Cristal** 09 69 32 42 62

APPEL NON SURTAXÉ / TARIF SELON OPÉRATEUR

**et sans avoir obtenu un accord de prise en charge
(Communication d'un numéro de dossier).**



**COMME
MUTUELLE**

Ce document est une brochure d'information, et n'est donc pas contractuel.
Les dispositions générales de la convention d'assistance correspondante
vous seront remises sur simple demande écrite adressée à votre Mutuelle
et/ou disponibles sur son site Internet.

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



mcommemutuelle.com