



AVANTAGES SOCIÉTAIRE

# ASSISTANCE SOCIÉTAIRE

NOVEMBRE 2017





# Sommaire

Titre I	Bénéficiaires .....	p.4
Titre II	Durée des garanties .....	p.4
Titre III	Couverture géographique .....	p.4
Titre IV	Faits générateurs .....	p.5
Titre V	Modalités de mise en œuvre .....	p.5
Titre VI	Exécution des prestations .....	p.6
Titre VII	Les informations et conseils .....	p.6
	7.1. Informations juridiques	
	7.2. Informations médicales	
	7.3. Conseil social	
Titre VIII	Le Service vie quotidienne .....	p.8
Titre IX	Capital santé .....	p.9
Titre X	Service écoute et accompagnement .....	p.10
	10.1. Faits générateurs	
	10.2. Informations	
	10.3. Etude, évaluation de la situation	
	10.4. Aide et assistance aux démarches	
	10.5. Préconisation	
	10.6. Organisation et mise en place de la préconisation	
	10.7. Accompagnement	
	10.8. Limites de garanties	
Titre XI	Accompagnement psychologique .....	p.13
Titre XII	L'assistance de tous les jours .....	p.13
	12.1. En cas de maladie subite ou d'accident au domicile	
	12.2. En cas d'hospitalisation du Sociétaire	
	12.3. En cas d'enfant malade au domicile	
	12.4. En cas de décès du bénéficiaire	
	12.5. Prestations autres	
Titre XIII	Prestations lors de voyage ou déplacement de moins de 90 jours consécutifs .....	p.17
	13.1. Assistance médicale aux personnes	
	13.2. En cas de décès	
	13.3. Prestations aux animaux familiers en déplacement avec l'un des bénéficiaires	
	13.4. Prestations juridiques, à l'étranger	
Titre XIV	Aide au retour à l'emploi .....	p. 23
	14.1 Aide à la réflexion professionnelle	
	14.2 Accompagnement psychologique	
Titre XV	Exclusions générales .....	p. 24
Titre XVI	Cadre juridique .....	p. 25

# Titre I Bénéficiaires

## **Sont couverts par la présente convention :**

- Tout sociétaire MFA, et pour l'application de la garantie 9 ceux qui sont définis par un des usages suivants mentionné dans les conditions particulières :
  - Taxi Artisan (TA),
  - Taxi Artisan avec chauffeur (TC),
  - Société avec Conducteur Exclusif (TE),
  - Taxi Locataire (TL),
  - Société (TS),
  - Taxi de Doublage (TD),
  - Taxi de Relais (TR),
  - Véhicule Sanitaire léger (VS),
  - Professions Assimilées (PA),
  - Loti (LL),
- Son conjoint (ou concubin notoire), ou partenaire PACS,
- Leurs enfants fiscalement à charge (ou pour lesquels ils versent une pension alimentaire),
- Leurs ascendants directs fiscalement à charge, résidant sous le même toit en FRANCE métropolitaine ou à Monaco

# Titre II Durée des garanties

La garantie d'assistance est acquise tant que dure la qualité de Sociétaire MFA.

# Titre III Couverture géographique

Titre 7	Les Informations et conseils	En tous lieux
Titre 8	Service vie quotidienne	En FRANCE métropolitaine
Titre 9	Capital Santé	En FRANCE métropolitaine
Titre 10	Service Ecoute et Accompagnement	En FRANCE métropolitaine
Titre 11	Accompagnement psychologique	En FRANCE métropolitaine
Titre 12	Assistance de tous les jours	En FRANCE métropolitaine, au domicile du bénéficiaire
Titre 13	Assistance voyage et déplacements	Dans le monde entier
Titre 14	Aide au Retour à l'Emploi	En FRANCE METROPOLITAINE

# Titre IV Faits générateurs

Titre 7	Les informations et conseils	En tous temps
Titre 8	Service vie quotidienne	En tous temps
Titre 9	Capital Santé	En tous temps
Titre 10	Service Ecoute et Accompagnement	Aléa de santé, perte d'autonomie ou dépendance avérée
Titre 11	Accompagnement psychologique	Evénement traumatisant ayant entraîné ou non des dommages corporels
Titre 12	Assistance de tous les jours	Maladie, accident ou décès dont le bénéficiaire est victime
Titre 13	Assistance voyage et déplacements	Maladie, accident ou décès dont le bénéficiaire est victime, lors d'un déplacement ou d'un séjour de moins de 90 jours consécutifs, hors de son domicile principal, quel que soit le mode de déplacement utilisé
Titre 14	Aide au Retour à l'Emploi	Accident ou Maladie

# Titre V Modalités de mise en œuvre

## POUR CONTACTER MFA ASSISTANCE

**DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE SANS INTERRUPTION, 24 HEURES SUR 24**

**Et du lundi au samedi de 9h à 20h pour les informations et conseils**

### • Par téléphone :

**Depuis la FRANCE, numéro cristal : 09.69.32.82.25**

**Depuis l'étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du : 33 (1) 49.93.73.23**

• Par télécopie au : 01.48.97.12.13



### **LORS DE SON 1<sup>ER</sup> APPEL, LE BÉNÉFICIAIRE DOIT :**

- Rappeler son numéro de contrat ;
- Préciser ses nom, prénom et adresse ;
- Indiquer le pays, la ville ou la localité dans lesquels il se trouve ;
- Préciser l'adresse exacte (numéro, rue, hôtel éventuellement, etc.) et surtout le numéro de téléphone où MFA ASSISTANCE peut le joindre.

**Un numéro d'assistance lui sera alors communiqué : le bénéficiaire doit le rappeler dans le cadre du dossier en cours, lors de toutes ses relations ultérieures avec MFA ASSISTANCE.**

**Les frais, que le bénéficiaire sera amené à engager pour appeler MFA ASSISTANCE sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales.**

# Titre VI Exécution des prestations

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MFA ASSISTANCE.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par MFA ASSISTANCE, à l'exception des frais de consultation médicale ou vétérinaire et d'achat de médicaments prescrits à l'étranger, à concurrence du plafond indiqué pour cette prestation.



Pour en obtenir le remboursement, le bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à MFA ASSISTANCE.

De plus, il convient de préciser que MFA ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

# Titre VII Les informations et conseils

## 7.1 Informations juridiques

Il s'agit d'un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire, fiscal et administratif ainsi qu'aux demandes d'information de la vie pratique :

### **RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES**

#### **Habitation / Logement**

Acquisition, construction - financement - loyer, bail, congé - copropriété - vente, achat en viager - résidence secondaire, urbanisme - expropriation - les professionnels et l'immobilier - organismes à consulter...

#### **Justice / Défense / Recours**

A qui vous adresser - comment porter plainte - juridictions administratives - juridictions pénales - frais de justice - amendes pénales...

#### **Vie Professionnelle**

Contrat de travail - réglementation du travail - licenciement - chômage - travail à domicile - fonction publique - travail à l'étranger - travail temporaire...

#### **Sociétés / Commerçants / Artisans**

Professions libérales - professions commerciales et industrielles - professions artisanales - sociétés commerciales - TVA et autres taxes - assurances professionnelles - aide-mémoire des formalités - frais d'installation...

#### **Impôts / fiscalité**

Qui est imposable ? - imprimés à remplir - traitements et salaires - revenus fonciers - BIC - BNC - BA - plus-values - charges déductibles / calcul de l'impôt - impôts locaux - réclamations, paiements, contrôles...

## **RENSEIGNEMENTS VIE PRATIQUE**

### **Consommation**

Argent et chèques dans la vie quotidienne - santé - personnel de maison - protection de la vie privée - automobile ...

### **Indices**

Les grandes catégories d'indices - où se les procurer ...

### **Formalités / Cartes / Permis**

Etat civil - passeport - casier judiciaire - cartes et permis divers - obligations militaires - déménagements...

Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches et investigations, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous 48 heures.

Nos prestations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, etc...

En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

## **7.2 Informations médicales**

Il s'agit d'un service d'informations générales, animé par les médecins de l'équipe médicale de MFA ASSISTANCE, qui répond à toute question de nature médicale notamment dans les domaines suivants :

- La santé ;
- Les vaccinations ;
- La mise en forme ;
- La diététique ;
- La puériculture.

Les médecins peuvent répondre à toutes questions concernant le bénéficiaire ou sa famille. Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

Ce service est conçu pour écouter, informer et orienter, et, en aucun cas, il ne peut remplacer le médecin traitant.

**Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

**De plus, en cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler le médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (le 15 depuis un poste fixe et le 112 depuis un portable).**

Toutefois, en cas de besoin, l'équipe médicale de MFA ASSISTANCE est présente, 24 heures sur 24, pour renseigner et orienter.

## **7.3 Conseil social**

Ce service d'informations à caractère documentaire et réglementaire sur la législation sociale est destiné principalement à accueillir et orienter le bénéficiaire dans les domaines suivants :

**La personne :** état civil, nom, nationalité, statut des étrangers, protection des majeurs. La structure de la famille : mariage, divorce, séparation de corps, concubinage, PACS, obligations alimentaires.

**La maternité :** assurance maternité, la femme enceinte et le contrat de travail, l'interruption volontaire de grossesse.

**Le statut de l'enfant** : naissance, filiation, adoption, autorité parentale, tutelle et émancipation des mineurs.

**Les prestations familiales** : conditions générales d'attribution, les différentes prestations, la tutelle.

**L'accueil du jeune enfant** : les congés de naissance, la protection médico-sociale de l'enfant, les assistantes maternelles, les travailleuses familiales, les établissements et services d'accueil des jeunes enfants, les employés de maison, les aides financières pour la garde des enfants.

**Les jeunes** : la scolarité, les services de santé et le service social en faveur des élèves, accidents et assurances scolaires, les bourses, l'insertion professionnelle.

**La protection de la jeunesse** : l'aide sociale à l'enfance, la protection judiciaire, la défense des intérêts de l'enfant.

**L'emploi et le chômage** : salaire, rupture du contrat de travail, convention de conversion, RMI, insertion professionnelle des chômeurs.

**Le budget** : le surendettement.

**Le logement** : l'aide personnalisée au logement et l'allocation logement, les prêts et l'accession à la propriété, les aides à l'amélioration de l'habitat.

**La maladie et l'accident** : prévention et médecine sociale, assurance maladie, accidents du travail, maladies professionnelles, la protection complémentaire, l'hospitalisation à domicile.

**Le handicap et l'invalidité** : les dispositions en faveur des adultes.

**La retraite** : la préretraite, la retraite de base, la retraite complémentaire, la retraite des non-salariés, le minimum vieillesse, les aides à domicile, l'accueil familial des personnes âgées ou handicapées, APA.

**De l'aide sociale à l'aide juridique** : aide sociale, juridictionnelle, aide aux personnes âgées.

**Le décès** : les formalités, le capital décès, la pension de réversion, l'allocation veuvage. Nos prestations sont uniquement téléphoniques.

Aucune des informations dispensées par nos équipes ne peut se substituer aux intervenants ou experts habituels.

Aucune information émanant de MFA ASSISTANCE ne pourra porter sur une procédure en cours. MFA ASSISTANCE est tenu par une obligation de moyens.

## Titre VIII Le service vie quotidienne

MFA ASSISTANCE se propose d'être l'interlocuteur privilégié du bénéficiaire afin de l'orienter vers des prestataires publics ou privés en mesure d'intervenir, les différents types de service sont destinés tant aux particuliers qu'aux familles ou aux personnes à mobilité réduite.

La prestation consiste en la communication des coordonnées de prestataires.

Ces prestations pourront éventuellement être réglées dans le cadre du Chèque Emploi Service Universel « CESU ».

### **Activités effectuées exclusivement à domicile :**

- Entretien de la maison et travaux ménagers,
- Petits travaux de jardinage,
- Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »,
- Garde d'enfant à domicile,

- Soutien scolaire et cours à domicile,
- Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux,
- Assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété,
- Garde malade à l'exclusion des soins,
- Assistance informatique et internet à domicile,
- Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes,
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes,
- Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire,
- Assistance administrative à domicile.
- Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux courses nécessaires,
- Livraison de repas à domicile,
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé,
- Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement,
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives,
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante),
- Livraison de courses à domicile.

**Les services délivrés par ces prestataires publics ou privés restent à la charge du bénéficiaire.**

## Titre IX Capital santé



**Cette garantie est acquise exclusivement aux titulaires d'un contrat automobile définis par un des usages suivant mentionné dans leurs conditions particulières : Taxi Artisan (TA), Taxi Artisan avec chauffeur (TC), Société avec Conducteur Exclusif (TE), Taxi Locataire (TL), Société (TS), Taxi de Doublage (TD), Taxi de Relais (TR), Véhicule Sanitaire léger (VS), Professions Assimilées (PA) et Loti (LL).**

MFA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire une solution intégrée pour l'aider à se maintenir en bonne santé.

### **Cette solution intégrée comprend :**

- Un accès direct et simplifié à des conseils sur mesure,
- Des informations générales ou spécifiques sur des problématiques de santé au quotidien,
- Un accompagnement personnalisé par téléphone pour répondre aux besoins spécifiques du bénéficiaire,

Sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures (à l'exception des jours fériés),

MFA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire des services personnalisés selon ses attentes en matière de bien-être et de prévention ainsi que les facteurs de risques spécifiques à sa situation personnelle.

### **L'objectif de ce programme d'accompagnement est de :**

- Evaluer 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 comportant un contact téléphonique par mois avec une infirmière durant une période de 6 mois pendant la durée du contrat.

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.

### **Les programmes d'accompagnement téléphonique :**

- Surpoids
- Lutte contre le tabagisme
- Prévention du stress

Chaque module est développé, au téléphonique, par une infirmière.

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.

Les programmes d'accompagnement individuel ne peuvent en aucun cas remplacer une consultation médicale personnalisée auprès d'un médecin.

En cas d'urgence médicale, il convient d'appeler les services médicaux d'urgence dûment habilités.

## **Titre X Service écoute et accompagnement**

Le service « Ecoute et Accompagnement » prend en compte les différentes questions relatives au domaine de la santé, ainsi que ses conséquences éventuelles dans la vie du bénéficiaire et celle de son entourage, par le suivi qu'il assure.

Ce service intervient à la demande du bénéficiaire, ou à celle de l'un de ses proches.

### **10.1 Faits générateurs**

Le Service « Ecoute et Accompagnement » a pour but d'apporter au bénéficiaire et à son entourage une aide dans la vie de tous les jours face à un aléa de santé, à une perte d'autonomie ou à une dépendance avérée, suite à :

- Une complication temporaire,
- Une perte d'autonomie potentielle, permanente ou temporaire,
- Une dépendance avérée.

Ces états peuvent être générés par un accident, une maladie, le grand âge.

Le service « Ecoute et Accompagnement » fournit des informations médicales, sociales et juridiques liées au domaine social.

Il a pour mission :

- d'informer le bénéficiaire ;
- d'évaluer ses besoins ;
- d'analyser sa situation ;
- de proposer des solutions et des moyens à mettre en œuvre.

Le bénéficiaire dispose d'une équipe de spécialistes qui peuvent être :

- un chargé d'assistance régulateur ;
- une assistante sociale ;
- un médecin.

## 10.2 **Informations**

Le service « Ecoute et Accompagnement » fournit des informations relatives à la santé, que celles-ci soient du domaine médical ou paramédical. Il renseigne sur les aides financières, existantes ou possibles.

## 10.3 **Etude, évaluation de la situation**

L'équipe grâce à ses spécialistes analyse les conséquences de l'aléa de santé et recherche les moyens d'y faire face.

### 10.3.1. Rôle du régulateur

Le régulateur est l'interlocuteur privilégié du bénéficiaire. Il s'appuie sur les compétences des autres spécialistes du service afin :

- De détecter les difficultés auxquelles le bénéficiaire est confronté,
- D'analyser sa situation tant au niveau des aides nécessaires au quotidien (transport, hébergement, aide à domicile...) qu'aux moyens de les financer.

### 10.3.2. Rôle de l'assistante sociale

L'assistante sociale a pour fonction d'analyser, de préconiser et de proposer les différentes solutions adaptées et existantes, en prenant en compte l'environnement médico-social de la personne.

Elle privilégie les structures locales, régionales, nationales. Elle encadre, supervise, valide les préconisations médico-sociales ; elle apporte son soutien technique par sa connaissance des droits aux prestations, des démarches à accomplir et des dossiers à constituer.

Elle peut s'adjoindre les compétences d'un chargé d'informations juridiques.

### 10.3.3. Rôle du chargé d'informations juridiques

Afin d'aider l'assistante sociale dans son analyse budgétaire, il l'assiste sur toutes les aides mises en place par la législation et sur les moyens et modalités pour en bénéficier.

### 10.3.4. Rôle du médecin

Le médecin a pour fonction d'analyser, de préconiser et de proposer les différentes solutions adaptées et existantes en prenant en compte les contingences et impératifs de l'état de santé du bénéficiaire.

Le médecin privilégie les structures locales compétentes. A défaut, elles seront régionales ou nationales. Ces solutions respecteront toujours la déontologie médicale. Ce médecin peut être amené à consulter le (ou les) médecin(s) traitant(s) afin de mieux cerner les solutions.

Chacun des spécialistes du service est soumis au secret professionnel, aucun d'entre eux ne peut se substituer aux intervenants habituels : médecin traitant...

## 10.4 **Aide et assistance aux démarches**

Après l'étude définie ci-avant et en fonction des besoins analysés, les spécialistes du service déterminent les différents moyens, notamment budgétaires, dont pourrait disposer le bénéficiaire.

### 10.4.1. Les démarches à effectuer

Le service lui expose les démarches administratives ou médicales à effectuer. Il indique où et comment se procurer les documents nécessaires ainsi que le délai pour les obtenir.

#### 10.4.2. Assistance dans la constitution des dossiers

A la demande du bénéficiaire et pour son compte exclusivement, le service peut contacter les différentes structures ou administrations afin d'obtenir les documents nécessaires et pouvoir envisager l'obtention des aides. Il peut également organiser pour son compte les différents rendez-vous ou consultations.

### 10.5 Préconisation

Suite à l'évaluation de la situation du bénéficiaire, le service sera amené à lui préconiser des solutions adaptées qui lui seront explicitées.

L'ensemble des propositions constitue la préconisation que le bénéficiaire est libre d'accepter ou non, et ce, en tout ou partie. La préconisation comporte deux volets : les aides et le financement.

### 10.6 Organisation et mise en place de la préconisation

Le service grâce à ses réseaux, dispose de l'ensemble des moyens afin de mettre en place les solutions proposées et acceptées. Ces moyens se déclinent dans des domaines tels que :

- Le transport : ambulance, V.S.L., taxi, train...
- L'hébergement, l'aménagement de l'habitat, l'appareillage...
- Les aides à la personne à domicile : garde-malade, garde d'enfant, auxiliaire de vie, aide-ménagère...
- Les maisons de retraites médicalisées ou non, les cures thermales, les centres de convalescence, de rééducation ...
- Les petits travaux (plomberie, électricité...)
- Le portage et l'acheminement d'éléments de confort ou de loisirs (livres, vidéos...)
- Les services à domicile (coiffeur, repas...)
- L'organisation de sorties ou de loisirs.

Chacun des services proposés, selon les disponibilités locales, fait l'objet de l'estimation financière indispensable, cohérente avec les moyens et les aides dont dispose le bénéficiaire.

Le coût de cette prestation restant à la charge du bénéficiaire, le service organise et met en place les solutions dès l'obtention de son accord.

La prise en charge financière des prestations est organisée exclusivement par la détermination des aides et moyens budgétaires dont dispose le bénéficiaire grâce au service.

En aucun cas, les prestations ne sont à la charge financière de MFA ASSISTANCE.

### 10.7 Accompagnement

Quelle que soit la solution proposée, le service accompagne le bénéficiaire au quotidien tant que dure son problème de santé.

Ainsi le service établit des contacts téléphoniques réguliers avec le bénéficiaire et les partenaires des solutions afin de vérifier que les moyens ou conseils effectués restent pertinents.

Le suivi effectué par le service dure tant que la situation du bénéficiaire n'est pas stabilisée.

Néanmoins, même au-delà de cette période, il peut continuer à contacter le service pour toutes questions liées à sa santé.

### 10.8 Limites de garanties

L'exécution de ces prestations, fournies en fonction des disponibilités locales est assurée par MFA ASSISTANCE.

Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

Par ailleurs, en cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler le médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence.

## Titre XI Accompagnement psychologique

L'objet de cette prestation est d'offrir au bénéficiaire un accompagnement psychologique lorsqu'il est confronté à un événement traumatisant ayant entraîné ou non des dommages corporels.

Sont principalement considérés comme événements traumatisants :

- un accident avec ou sans dommage corporel, ayant ou non entraîné une hospitalisation,
- le décès d'un proche,
- la perte de son habitat,
- la découverte d'une maladie grave affectant le bénéficiaire ou un de ses proches,
- une agression physique et /ou psychologique.

L'appel du bénéficiaire doit intervenir dans les 30 jours suivant l'événement traumatisant.

A l'occasion du premier entretien, le bénéficiaire doit fournir ses nom, prénom, adresse et coordonnées téléphoniques, ainsi que celles de son médecin traitant.

Cette prestation par téléphone, qui a pour objectif principal d'aider le bénéficiaire à identifier, évaluer et utiliser ses ressources personnelles internes, familiales, sociales et médicales, est réalisée par un psychologue clinicien et comprend :

- Un suivi pendant 2 mois par le psychologue avec un maximum de 3 entretiens planifiés sur la période ;
- Une orientation éventuelle vers une structure locale compétente.

MFA ASSISTANCE n'est tenue que par une obligation de moyens.

Dans tous les cas, la décision d'accompagnement psychologique d'urgence appartient exclusivement au médecin de MFA ASSISTANCE, éventuellement après contact et accord du médecin traitant.

## Titre XII L'assistance de tous les jours

### 12.1 En cas de maladie subite ou d'accident au domicile

Outre les secours de première urgence auxquels le bénéficiaire doit faire appel en priorité, MFA ASSISTANCE peut apporter son aide ou ses conseils :

- Dans la recherche d'un médecin (en l'absence du médecin traitant) ;
- Dans l'organisation du transport à l'hôpital par ambulance ;
- Dans le retour au domicile, lorsque l'état de santé du bénéficiaire le permet.

### 12.2 En cas d'hospitalisation du sociétaire

#### 12.2.1. Garde ou transfert des enfants ou petits-enfants de moins de 15 ans

MFA ASSISTANCE propose au bénéficiaire l'organisation et la prise en charge d'une assistante maternelle compétente à domicile pour une période de 2 jours, à raison de 10 heures maximum par jour.

Pendant cette période, MFA ASSISTANCE se charge également, si besoin est, d'assurer le transport aller et retour des enfants à l'école dans la limite d'un aller/retour quotidien.

MFA ASSISTANCE lui propose également l'organisation et la prise en charge :

- Soit du voyage aller/retour des enfants (ou petits-enfants de moins de 15 ans) jusqu'au domicile d'un proche, résidant en FRANCE métropolitaine ou Monaco ;
- Soit du transport aller et retour (en train 1ère classe ou avion classe économique si seul ce moyen peut être utilisé) de ce proche jusqu'au domicile, pour garder les enfants.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la précédente.

#### 12.2.2. Garde ou transfert des personnes dépendantes

Le bénéficiaire a la responsabilité de personnes dépendantes vivant sous son toit.

MFA ASSISTANCE fait le nécessaire pour :

- Soit organiser et prendre en charge la garde de ces personnes pendant 2 jours, à raison d'un maximum de 10 heures par jour ;
- Soit organiser et prendre en charge le coût du transport (en train 1ère classe ou avion classe économique si seul ce moyen peut être utilisé) de ces personnes chez des proches, résidant en FRANCE métropolitaine ou Monaco.
- Soit du transport aller et retour (en train 1ère classe ou avion classe économique si seul ce moyen peut être utilisé) de ce proche jusqu'au domicile, pour garder ces personnes.

#### 12.2.3. Garde ou transfert des animaux

MFA ASSISTANCE organise leur gardiennage à domicile ou dans un centre agréé.

Cette prestation est limitée à 30 jours.

**Dès l'appel de l'un des bénéficiaires, MFA ASSISTANCE met tout en œuvre pour répondre au plus vite à sa demande.**

**Toutefois, pour ces trois prestations, MFA ASSISTANCE se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux susceptibles d'intervenir (assistantes maternelles ou gardiennage ...).**

#### 12.2.4. En cas d'hospitalisation de plus de 4 jours du sociétaire

MFA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile à concurrence d'un maximum de 30 heures, réparties dans les 10 jours qui suivent le retour au domicile. Cette prestation s'applique également à la maternité en cas d'hospitalisation supérieure à 8 jours et en cas d'hospitalisation à domicile de plus de 4 jours.

MFA ASSISTANCE lui propose également l'organisation et la prise en charge du transport d'un proche, résidant en FRANCE métropolitaine ou Monaco, jusqu'à son domicile, ainsi que ses frais d'hôtel à concurrence de 50 EUR TTC par nuit avec un maximum de 4 nuits. (Les frais de restauration sont exclus).

Cette prestation n'est pas cumulable avec la précédente.

#### 12.2.5. En cas de chimio ou radiothérapie

MFA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile, pendant la durée du traitement, à concurrence d'un forfait annuel de 24 heures.

#### 12.2.6. En cas d'hospitalisation d'un des enfants, et si d'autres enfants de moins de 10 ans sont à charge

MFA ASSISTANCE propose au bénéficiaire l'organisation et la prise en charge :

- Soit de la garde des autres enfants pendant 5 heures par semaine pendant 2 semaines ;
- Soit du voyage des autres enfants jusqu'au domicile d'un proche, résidant en FRANCE métropolitaine ou Monaco ;
- Soit du transport aller et retour de ce proche jusqu'au domicile, pour garder les enfants.

## 12.3 En cas d'enfant malade au domicile

### 12.3.1. Garde d'enfants malades à domicile

Il s'agit d'un service permettant au bénéficiaire de continuer à assurer son activité professionnelle au cas où un de ses enfants est malade ou blessé, et a besoin de la présence d'une personne à son chevet à son domicile. MFA ASSISTANCE recherche et envoie une personne compétente, afin d'assurer cette garde.

La prise en charge de cette garde est limitée, par accident ou maladie, à 30 heures au sein des heures normales de travail, à raison d'un maximum de 10 heures par jour. Cette prestation ne s'appliquera qu'au-delà des jours accordés par la convention collective en cas d'absences liées aux charges de famille.

#### Conditions médicales et Administratives

Toute demande doit être justifiée par un certificat médical adressé à MFA ASSISTANCE, indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant malade ou blessé.

En outre, le bénéficiaire autorise la personne qui garde l'enfant à joindre MFA ASSISTANCE par téléphone autant de fois que nécessaire.

#### Délai de mise en place

MFA ASSISTANCE se réserve un délai maximum de 5 heures à compter des heures d'ouverture du réseau de gardes, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant malade ou blessé.

Le choix des personnes intervenant est dans tous les cas du seul ressort de MFA ASSISTANCE.

#### Sont exclues :

- Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- Les maladies nécessitant des soins médicaux relevant d'un service d'infirmière ou d'infirmier à domicile ;
- Les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile.

MFA ASSISTANCE lui propose également l'organisation et la prise en charge du transport d'un proche, résidant en FRANCE métropolitaine ou MONACO, jusqu'à son domicile : cette prestation ne se cumule pas avec la prestation « Garde d'enfants malades à Domicile ».

#### 12.3.2. Ecole à domicile

La prestation « école à domicile » est acquise en cas de maladie ou d'accident immobilisant l'enfant à son domicile ou à l'hôpital plus de 15 jours et l'empêchant de poursuivre sa scolarité.

MFA ASSISTANCE intervient à compter du 16<sup>ème</sup> jour.

Par domicile, on entend le lieu habituel d'habitation de l'enfant.

Selon les conditions définies ci-dessus, MFA ASSISTANCE recherche et envoie au domicile de l'enfant un répétiteur scolaire afin de lui permettre de poursuivre sa scolarité dans les matières principales.

Cette prestation s'applique du cours préparatoire à la terminale des lycées d'enseignement général.

MFA ASSISTANCE prend en charge les coûts occasionnés à raison de 15 heures par semaine, pendant

8 semaines par événement, tous cours confondus, fractionnables dans la limite de 5 déplacements du répétiteur scolaire par semaine et de 3 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur.

Si des cours sont demandés par le bénéficiaire au-delà de 15 heures par semaine, ils seront financièrement à sa charge.

La prestation est acquise autant de fois qu'il est nécessaire au cours de l'année scolaire, hors vacances scolaires et jours fériés. Elle cesse dès que l'enfant a repris normalement ses cours et en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

Lorsque l'enfant est hospitalisé, les cours sont effectués, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions sous réserve que l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent leur accord explicite à la réalisation de cette prestation. Si l'immobilisation de l'enfant devait se prolonger au-delà des délais précisés ci-dessus, MFA ASSISTANCE informerait et orienterait le bénéficiaire vers toute structure compétente (CNED...) pouvant aider l'enfant à poursuivre sa scolarité.

#### Conditions médicales nécessaires à la mise en œuvre de la garantie

Le bénéficiaire doit justifier sa demande en adressant à l'équipe médicale de MFA ASSISTANCE un certificat médical indiquant la nature de la maladie ou de l'accident.

Ce certificat doit préciser si l'enfant ne peut, compte tenu de cette maladie ou de cet accident, se rendre dans son établissement scolaire et la durée de son immobilisation.

Dans le cadre de ce contrat, la maladie est définie comme « toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente » ; l'accident étant « une atteinte corporelle, non intentionnelle de la part du bénéficiaire, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure ».

#### Délai de mise en place

Un délai maximum de 48 heures peut intervenir à compter de l'appel pour rechercher et acheminer le répétiteur.

#### Le service « ECOLE A DOMICILE » ne s'applique pas :

- Aux maladies ou accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat ;
- Lorsque l'enfant est atteint d'une maladie préexistante diagnostiquée et/ou traitée, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.

## 12.4 En cas de décès du bénéficiaire

### 12.4.1. Garde des enfants, des personnes dépendantes et des animaux familiers.

Ces prestations sont organisées et prises en charge dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

### 12.4.2. Avance de fonds pour frais d'obsèques

Si les autres bénéficiaires sont subitement démunis de moyens financiers, MFA ASSISTANCE leur procure, à titre d'avance, sans intérêt, une somme maximum de 3 050 EUR TTC.

Cette somme est remboursable dans un délai de trente jours, au-delà duquel MFA ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de sa carte bancaire ou de crédit sont demandés ; à défaut, un chèque de garantie du montant de l'avance est exigé concomitamment à cette demande.

## 12.5 Prestations autres

### 12.5.1. Acheminements de médicaments

Si le bénéficiaire ne peut temporairement se déplacer, à la suite d'une maladie non chronique ou d'un accident, MFA ASSISTANCE :

- Lui envoie l'un de ses correspondants pour chercher les médicaments prescrits par son médecin, lors d'une visite (le coût des médicaments n'est pas à la charge de MFA ASSISTANCE) ;

- Lui indique, dans toute la mesure du possible, les coordonnées d'organismes qui fournissent à domicile des soins médicaux, des services repas, des soins esthétiques... MFA ASSISTANCE peut également se charger de rechercher, de façon ponctuelle une personne pour :

- Effectuer une démarche administrative ;
- Faire des courses ;
- Accompagner le bénéficiaire, lors d'une visite médicale.

Ces interventions sont facturées au coup par coup.

#### 12.5.2. Messages urgents

MFA ASSISTANCE se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages urgents qui sont destinés au bénéficiaire, lorsque celui-ci ne peut être joint directement pendant un séjour ou un déplacement, par exemple en cas d'hospitalisation, ou qu'il doit adresser à toute personne demeurant en FRANCE métropolitaine.

D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à :

- Une demande justifiée ;
- Une expression claire et explicite du message à retransmettre ;
- Une indication précise des nom, prénom et adresse complète et, éventuellement du numéro de téléphone de la personne à contacter.

La communication à MFA ASSISTANCE du message à retransmettre reste aux frais du demandeur.

## Titre XIII Prestations lors de voyage ou déplacement de moins de 90 jours consécutifs

**Les déplacements provoqués pour des raisons médicales sont exclus.**

### 13.1 Assistance médicale aux personnes

#### 13.1.1. Conseil médical et transfert ou rapatriement médical

##### LE BÉNÉFICIAIRE EST MALADE OU BLESSÉ

Le conseil médical est la consultation ou l'avis que l'un des médecins de l'équipe médicale de MFA ASSISTANCE donne au bénéficiaire lorsqu'il est malade ou blessé, au cours d'un déplacement.

Les médecins de MFA ASSISTANCE sont mobilisés à l'instant même où l'information leur parvient. L'un des médecins de MFA ASSISTANCE se met alors en rapport avec le médecin qui a administré les premiers soins au bénéficiaire et, s'il y a lieu, avec son médecin traitant afin de déterminer avec précision sa situation.

Le médecin de MFA ASSISTANCE propose les solutions qui lui paraissent les mieux adaptées à son état.

La proposition ainsi faite constitue le conseil médical qui, dès que le bénéficiaire ou son représentant l'a approuvé, déclenche l'exécution des prestations et prescriptions médicales, telles qu'elles sont proposées par le médecin de MFA ASSISTANCE.

**En application du conseil médical ci-dessus défini, le médecin de MFA ASSISTANCE propose:**

- La poursuite du traitement sur le lieu d'assistance ou de l'établissement de premiers soins, un rapatriement pouvant être effectué ultérieurement vers le domicile du bénéficiaire ou un établissement hospitalier proche de son domicile ;
- Le transfert de l'établissement de premiers soins vers un centre hospitalier local mieux adapté à l'état du bénéficiaire, le rapatriement vers un établissement proche de son domicile ou directement à son domicile étant organisé ultérieurement ;
- Le rapatriement du lieu d'assistance ou de l'établissement hospitalier de premiers soins vers un établissement proche du domicile du bénéficiaire ou directement à son domicile.

Suivant l'état médical du bénéficiaire, les rapatriements ou transferts s'effectuent avec ou sans accompagnateur (l'accompagnateur pouvant être médical, paramédical ou autre) par l'un des moyens suivants paraissant le mieux adapté :

- En ambulance, véhicule sanitaire léger (VSL) ou taxi ;
- En avion de ligne régulière, en train ;
- En avion sanitaire ;
- Ou tout autre type de transport sanitaire ou public ;
- En utilisant le véhicule du bénéficiaire conduit par un chauffeur qualifié, envoyé par MFA ASSISTANCE.

#### **MFA ASSISTANCE se charge :**

- De l'organisation de son transfert ou de son rapatriement ;
- De la réservation d'un lit auprès du service hospitalier choisi ;
- De son accueil à l'arrivée ;
- De l'envoi sur place, si nécessaire, d'un médecin habilité pour évaluer son état, en collaboration avec son médecin traitant et organiser son rapatriement éventuel.

Les frais correspondants sont intégralement pris en charge par MFA ASSISTANCE, étant entendu que le bénéficiaire effectuera lui-même les démarches lui permettant de se faire rembourser son titre de transport et que la somme ainsi récupérée sera versée à MFA ASSISTANCE, dans les meilleurs délais.

**Toutefois aucun transfert ou rapatriement ne peut être pris en charge par MFA ASSISTANCE, s'il n'a été préalablement décidé par le médecin de MFA ASSISTANCE.**

**Par ailleurs, MFA ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.**

**Aucun transfert ou rapatriement ne peut être effectué sans l'accord préalable du bénéficiaire ou celui de son représentant, exception faite d'états comateux nécessitant un rapatriement d'urgence.**

#### **Conditions applicables aux interventions liées à un événement d'ordre médical**

**A)** Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de MFA ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant du bénéficiaire sur place et, éventuellement, sa famille. Seuls son intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transfert ou rapatriement, le choix du moyen utilisé et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

**IMPORTANT : tout refus par le bénéficiaire ou par son médecin traitant, soit des prestations, soit des prescriptions médicales proposées par MFA ASSISTANCE entraîne automatiquement LA NULLITE de la prestation.**

#### **B) Ne donnent pas lieu à intervention ou prise en charge :**

- Les états de grossesse sauf complication imprévisible et dans tous les cas à partir de la 36<sup>ème</sup> semaine de grossesse (\*),

- Les convalescences et les affections en cours de traitement et 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 voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement.

(\*) La notion de 36<sup>ème</sup> semaine de grossesse correspond aux recommandations des compagnies aériennes de IATA.

#### 13.1.2. Piste de ski

MFA ASSISTANCE prend en charge les frais d'évacuation sur pistes de ski balisées à concurrence de 185 EUR TTC, les frais de recherche ne sont pas pris en charge.

Il est néanmoins rappelé que MFA ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

#### 13.1.3. Retour des enfants de moins de 15 ans accompagnant le bénéficiaire

Si personne n'est en mesure de s'occuper des enfants bénéficiaires de moins de 15 ans restés sur place :

- MFA ASSISTANCE met gratuitement à la disposition d'une personne résidant en FRANCE métropolitaine ou Monaco, désignée par le bénéficiaire ou un membre de sa famille, un billet aller/retour de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour prendre les enfants en charge et les ramener à leur domicile ou chez un proche désigné par le bénéficiaire en FRANCE métropolitaine ou MONACO ;
- S'il est impossible de joindre une des personnes désignées par le bénéficiaire ou si celles-ci sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, MFA ASSISTANCE envoie une hôtesse pour prendre les enfants en charge et les ramener à la garde de la personne que le bénéficiaire a désignée.

#### 13.1.4. Retour des autres bénéficiaires

Si la prestation d'assistance empêche les autres bénéficiaires de revenir au domicile en FRANCE métropolitaine par les moyens initialement prévus, MFA ASSISTANCE organise et prend en charge leur retour, en mettant à leur disposition un billet aller de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé.

#### 13.1.5. Rapatriement de l'animal accompagnant le bénéficiaire

Si, à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'équipe médicale d'assistance prend la décision de transférer ou de rapatrier médicalement le bénéficiaire, le rapatriement de l'animal (chien ou chat) l'accompagnant, est organisé et pris en charge.

#### 13.1.6. Présence au chevet du bénéficiaire

Si le bénéficiaire est seul, que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, et que son hospitalisation sur place dépasse 10 jours, MFA ASSISTANCE met à la disposition d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée par lui, un billet aller/retour de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour lui permettre de se rendre à son chevet ; ceci uniquement au départ de la FRANCE métropolitaine.

MFA ASSISTANCE organise le séjour à l'hôtel de cette personne et participe aux frais à concurrence de 50 EUR TTC par nuit avec un maximum de 300 EUR TTC (les frais de restauration sont exclus).

Si un membre de la famille ou une personne, que désigne le bénéficiaire, se trouve déjà sur place, MFA ASSISTANCE organise son séjour à l'hôtel, pour lui permettre de rester à son chevet. MFA ASSISTANCE participe aux frais à concurrence de 50 EUR TTC par nuit, avec un maximum de 300 EUR TTC (les frais de restauration sont exclus).

MFA ASSISTANCE prend également en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus, étant entendu qu'elle effectuera elle-même

les démarches lui permettant de se faire rembourser son titre de transport et que la somme ainsi récupérée sera versée à MFA ASSISTANCE, dans les meilleurs délais.

#### 13.1.7. Prolongation de séjour à l'hôtel pour raison médicale, à l'étranger

Si l'état du bénéficiaire ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement sanitaire et qu'il ne puisse entreprendre son retour à la date initialement prévue, MFA ASSISTANCE prend en charge ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel, sur avis du médecin de MFA ASSISTANCE, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet, à concurrence de 50 EUR TTC par nuit et par bénéficiaire, avec un maximum de 300 EUR TTC (les frais de restauration sont exclus).

#### 13.1.8. Frais médicaux, à l'étranger (hors pays de résidence)

MFA ASSISTANCE prend en charge la partie des frais médicaux qui excède les sommes remboursées par la Sécurité Sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance, déduction faite d'une franchise de 30 EUR TTC par dossier.

Cette prise en charge complémentaire couvre les frais définis ci-dessous à condition qu'ils concernent des soins reçus en territoire étranger à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu sur ce territoire.

Le montant maximum de prise en charge complémentaire de frais médicaux est de 152 500 EUR TTC par bénéficiaire, dès l'instant où ils sont engagés à l'étranger sur ordonnance médicale.

Sont couverts les frais médicaux suivants :

- Honoraires médicaux ;
- Coûts des médicaments prescrits ;
- Coûts des soins dentaires à concurrence de 160 EUR TTC ;
- Frais d'hospitalisation ;
- Frais chirurgicaux.

**Pour donner lieu à prise en charge, toute hospitalisation et intervention chirurgicale doivent être déclarées à MFA ASSISTANCE dans les 48 heures.**

**A) Cette prise en charge peut faire l'objet d'une avance** dans la limite de ces 152 500 EUR TTC. Le bénéficiaire ou ses ayants droit s'engage alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes auxquels il est affilié et à reverser immédiatement à MFA ASSISTANCE toute somme perçue par lui à ce titre.

**B)** Le remboursement des sommes engagées s'effectue sur présentation des pièces justificatives soumises préalablement à la Sécurité Sociale, à toute caisse d'assurance-maladie et à tout organisme de prévoyance, déduction faite des prestations réglées directement par ces caisses et des avances consenties par MFA ASSISTANCE et non encore remboursées. Dans tous les cas, il sera retenu une franchise de 30 EUR TTC par dossier, si aucun remboursement n'a été octroyé par une caisse de prévoyance ou d'assurance-maladie.

**Nota : la prise en charge des frais d'hospitalisation à l'étranger cesse à dater du jour où MFA ASSISTANCE est en mesure d'effectuer le rapatriement en FRANCE métropolitaine.**

#### **C) Exclusions au remboursement des frais médicaux**

Ne donnent pas lieu à une prise en charge :

- Les frais médicaux inférieurs à 30 EUR TTC ;
- Les frais de soins dentaires supérieurs à 160 EUR TTC ;
- Les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation concernant les convalescences et les affections en cours de traitement et 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 frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres ;
  - Les frais engagés en FRANCE métropolitaine qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus à l'étranger ou dans le pays de résidence ;
  - Les frais consécutifs aux traitements ordonnés en FRANCE avant le départ ou après le retour ;
  - Les séjours effectués à l'étranger suite à un voyage entrepris dans un but de diagnostic et ou de traitement ;
  - Les frais occasionnés par un état de grossesse sauf complication imprévisible ;
  - Les frais de transport primaire d'urgence, de recherche en montagne et de secours en mer.

#### 13.1.9. Mise à disposition d'un chauffeur

Si à la suite du transfert / rapatriement médical ou décès du conducteur, les autres bénéficiaires se trouvent sur place, avec le véhicule du bénéficiaire et ne peuvent revenir au domicile par leurs propres moyens, MFA ASSISTANCE met à leur disposition un chauffeur qualifié ou fournit un titre de transport à une personne désignée pour ramener le véhicule et les autres bénéficiaires.

Cette garantie peut également s'appliquer si le conducteur malade ou blessé n'est pas en état de conduire mais peut néanmoins voyager dans son véhicule conformément à l'avis formulé par le médecin de MFA ASSISTANCE.

Dans tous les cas, la consommation du véhicule, les péages, les frais de traversée par bateau ou bac, ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge des bénéficiaires.

MFA ASSISTANCE n'est pas tenu d'exécuter cet engagement s'il s'agit d'un véhicule qui n'est pas en parfait état de fonctionnement ou qui présente une ou plusieurs anomalies en infraction aux codes de la route français et internationaux.

## 13.2 **En cas de décès**

### 13.2.1. Transfert ou rapatriement du corps

En cas de décès du bénéficiaire lors d'un déplacement, MFA ASSISTANCE organise le transfert ou le rapatriement du corps, jusqu'au lieu d'inhumation en FRANCE métropolitaine ou Monaco.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement, pompes funèbres, transporteurs, etc... est du ressort exclusif de MFA ASSISTANCE.

Sous cette condition expresse, les frais de transport, d'embaumement et d'administration sont pris en charge.

Les frais de cercueil standard, conforme aux règlements internationaux pour permettre le transport sont également pris en charge à concurrence de 800 EUR TTC.

Dans le cas, où la famille du bénéficiaire choisit directement les sociétés intervenant dans le rapatriement, ou refuse la solution proposée par MFA ASSISTANCE, les frais correspondants sont à sa charge.

#### Exclusions au rapatriement de corps

Sont exclus tous les frais non indispensables au transport du corps tels que les ornements ou accessoires.

#### Retour différé du corps

A la suite d'une inhumation provisoire sur place, MFA ASSISTANCE prend en charge les frais de rapatriement.

Dans tous les cas, les frais d'exhumation sont exclus.

#### 13.2.2. Retour prématuré

Si le bénéficiaire doit interrompre son séjour, en FRANCE ou à l'étranger, afin d'assister en France métropolitaine aux obsèques de son conjoint, ascendant ou descendant directs, frère ou sœur, MFA ASSISTANCE met à sa disposition et prend en charge un billet aller de train 1ère classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé et un billet retour dans les 10 jours qui suivent l'inhumation.

### 13.3 **PRESTATIONS AUX ANIMAUX FAMILIERS, vaccinés selon la législation en vigueur, EN DEPLACEMENT AVEC L'UN DES BENEFICIAIRES (à l'exclusion du Royaume Uni de Grande Bretagne et d'Irlande du Nord et de l'Irlande, selon les législations locales en vigueur).**

#### 13.3.1. Conseil vétérinaire

Si l'animal est blessé ou malade, au point qu'une intervention vétérinaire s'avère nécessaire, MFA ASSISTANCE communique au bénéficiaire une liste des moyens vétérinaires locaux afin de faciliter et d'accélérer les premiers soins à donner à l'animal. Si le cas est estimé particulièrement grave par le vétérinaire un contact peut être pris avec le vétérinaire de MFA ASSISTANCE pour déterminer ce qu'il convient de faire et envisager, le cas échéant, le rapatriement ou l'entrée en clinique de l'animal.

#### 13.3.2. Transfert ou rapatriement de l'animal

Le vétérinaire de MFA ASSISTANCE prend, en collaboration avec le vétérinaire local et suivant l'état de l'animal, la décision :

- Soit de le transférer dans une clinique vétérinaire dans la limite des possibilités locales ;
- Soit de le rapatrier dans les meilleures conditions jusqu'au domicile du bénéficiaire.

Le rapatriement ou le transfert de l'animal est pris en charge par MFA ASSISTANCE mais ne pourra se faire qu'avec l'accord du bénéficiaire.

Tout refus de la solution proposée par MFA ASSISTANCE entraîne la perte de la garantie d'assistance à l'égard de l'animal.

En outre, le rapatriement des animaux est lié aux règlements sanitaires internationaux et locaux ainsi qu'aux conditions des sociétés de transport.

#### 13.3.3. Rapatriement différé

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, l'animal est retenu en observation pour une période incompatible avec la date de retour du bénéficiaire prévue initialement, et si aucune personne de l'entourage immédiat du bénéficiaire ne peut attendre la guérison de l'animal pour le ramener, MFA ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement de l'animal jusqu'à son domicile ou met à disposition du bénéficiaire un billet de train aller/retour de 1ère classe pour aller rechercher l'animal.

Si nécessaire, les frais de garde sont pris en charge par MFA ASSISTANCE à concurrence de 80 EUR TTC.

#### 13.3.4. Frais vétérinaires, à l'étranger

Le remboursement des frais indiqués ci-après est effectué par MFA ASSISTANCE à concurrence de 800 EUR TTC par animal, dès l'instant où ils sont engagés à l'étranger sur ordonnance vétérinaire :

- Consultation vétérinaire ;
- Médicaments prescrits par un vétérinaire ;
- Frais de clinique.

Le remboursement des sommes engagées par le bénéficiaire s'effectue sur présentation des pièces justificatives, déduction faite des prestations servies au titre d'un contrat d'assurance qu'il aurait souscrit indépendamment pour son animal. Toutefois, si aucun

contrat de ce type n'a été souscrit, il sera retenu une franchise de 30 EUR TTC.

#### Exclusions générales à l'assistance aux animaux de compagnie

L'ensemble des prestations garanties par MFA ASSISTANCE à l'exception des frais vétérinaires engagés du vivant de l'animal, ne s'applique en aucun cas à un animal mort. Le non-respect de la législation du pays dans lequel l'animal doit séjourner, le carnet de vaccination faisant foi, entraîne l'annulation de l'ensemble des garanties le concernant.

#### Ne donnent pas lieu au remboursement :

- Les frais vétérinaires inférieurs à 30 EUR TTC ;
- Les frais d'incinération ;
- Les frais relatifs aux opérations chirurgicales de convenance ou esthétiques.

### 13.4 Prestations juridiques, à l'étranger

#### 13.4.1. Paiement d'honoraires

MFA ASSISTANCE prend en charge à concurrence de 765 EUR TTC les honoraires de représentation judiciaire à laquelle le bénéficiaire peut faire appel s'il est poursuivi suite à un accident de la circulation dans un pays étranger dans lequel il se trouve ou a séjourné.

#### 13.4.2. Avance de caution pénale

MFA ASSISTANCE s'engage à avancer pour le compte du bénéficiaire, à concurrence de 7650 EUR TTC par personne, les cautions qui sont exigées par les autorités étrangères pour le remettre en liberté ou éviter son incarcération à la suite de poursuites engagées à son encontre et consécutives à un accident de la circulation.

Le montant de la caution avancée par MFA ASSISTANCE est remboursable dans un délai de 45 jours à compter de la date de versement.

Passé ce délai, MFA ASSISTANCE sera en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de la carte bancaire ou de crédit sont demandés au bénéficiaire ; à défaut, un chèque de garantie du montant de l'avance est exigé concomitamment à cette demande.

## Titre XIV Aide au Retour à l'Emploi

### **L'aide au retour à la vie professionnelle est délivrée lorsque :**

- le bénéficiaire est âgé d'au moins 20 ans,
- le bénéficiaire a subi un accident ou une maladie médicalement attestée,
- l'accident ou la maladie du bénéficiaire entraîne un arrêt de travail de plus de 2 mois (condition applicable uniquement pour les bénéficiaires exerçant une activité professionnelle au jour de l'accident ou de la maladie),
- le bénéficiaire n'est plus physiquement en mesure de reprendre définitivement tout ou partie de son activité professionnelle, de s'intégrer dans le monde du travail.

Le bénéficiaire dispose d'un délai de 24 mois à partir de la date de l'accident ou à partir du premier jour d'arrêt maladie pour appeler MFA ASSISTANCE. Il doit avoir été jugé médicalement apte à entreprendre une démarche de retour à la vie professionnelle, et autoriser le médecin de MFA ASSISTANCE à s'en assurer auprès de son médecin traitant.

Ce service a pour but de faire le point sur la situation personnelle et professionnelle du bénéficiaire lorsqu'il ré-évalue son avenir professionnel, tout en s'interrogeant sur les moyens d'actions à sa disposition.

Cette prestation prévoit deux modules :

- une aide à la réflexion professionnelle
- un accompagnement psychologique si besoin.

La prestation est mise en œuvre une seule fois par évènement.

#### 14.1. **Aide à la réflexion professionnelle**

Cette prestation comprend :

- une première évaluation de la situation du bénéficiaire par le conseiller emploi de MFA ASSISTANCE, comprenant une identification des besoins du bénéficiaire et une présentation des prestations d'aide au retour à l'emploi ;
- un bilan de la situation personnelle et professionnelle du bénéficiaire, commenté par téléphone et adressé par écrit,
- l'envoi d'un livret détaillé sur les démarches à entreprendre suite au bilan (informations sur le statut du travailleur handicapé, obligations des entreprises et aides accordées),
- un suivi de l'aide à la réflexion professionnelle, délivrée au cours de deux entretiens téléphoniques personnalisés d'une durée totale de 90 minutes.

La durée de l'aide à la réflexion professionnelle est de trois mois à compter de la date d'envoi du questionnaire d'autoévaluation.

#### 14.2. **Accompagnement psychologique**

Si un besoin d'accompagnement par un psychologue clinicien se présente au cours de l'aide à la réflexion professionnelle, MFA ASSISTANCE met le bénéficiaire en relation avec un psychologue proche de son domicile.

MFA ASSISTANCE prend en charge le coût des consultations en cabinet à hauteur de 12 heures maximum pour un montant de 80 EUR TTC par consultation.

La présente prestation d'accompagnement psychologique est de 3 (trois) mois à compter de la date de la première consultation.

## Titre XV Exclusions générales

Outre les exclusions précisées dans le texte du présent contrat, MFA ASSISTANCE ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

MFA ASSISTANCE ne peut se substituer aux services de secours publics.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

MFA ASSISTANCE ne sera pas tenue d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

Sont également exclus

- Les tentatives de suicide,
- Les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,
- Les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée,
- Les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne,
- Les séjours en maison de repos et cures thermales.

Ainsi que les conséquences des risques graves et sériels :

- 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 locales du pays où le bénéficiaire séjourne.

#### Billetterie

Si un billet a été délivré, MFA ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de sursurveillance, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

## Titre XVI Cadre juridique

Les prestations sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076.86€ - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret : 490 381 753 00055 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

Et assurées par : Fragonard Assurances - 2 rue Fragonard, 75807 Paris Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660€ - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des Assurances, ci-avant dénommée MFA ASSISTANCE.

#### **Nullité de la prestation**

Si le bénéficiaire ou son médecin traitant refuse ou le conseil, ou les prestations ou les prescriptions proposées par MFA ASSISTANCE, le bénéficiaire organise en ce cas librement et sous son entière responsabilité les actions qu'il juge ou que son médecin traitant juge les plus adaptées à son état, MFA ASSISTANCE étant déchargé de toute obligation.

En aucun cas MFA ASSISTANCE ne peut être tenu au paiement des frais engagés par le bénéficiaire.

#### **Attribution de juridiction**

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera porté devant le Tribunal compétent du siège social de FRAGONARD ASSURANCES.

#### **Traitement des réclamations**

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, l'adresse à retenir pour adresser une réclamation est la suivante :

**MONDIAL ASSISTANCE France SAS**  
**Service Traitement des Réclamations**  
**TSA 20043**  
**75379 Paris cedex 08**

Un accusé de réception parviendra au bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assisteur le tiendrait informé.



## LA MFA C'EST AUSSI :



Auto particuliers



Auto taxis



Auto pros



Habitation



Camping-car, Caravane, Mobil-home



Navigation de plaisance



Crédits auto<sup>(1)</sup>



Épargne-retraite<sup>(2)</sup>



Mutuelle santé

Pour contacter la MFA :

**01 49 68 68 68**



RAPPEL GRATUIT  
sur [mfa.fr](http://mfa.fr)

Pour contacter l'assistance MFA :

**09 69 32 82 25**

24h/24, 7j/7.

(1) La MFA est intermédiaire non exclusif en opérations de banque, inscrit à L'ORIAS sous le numéro d'identification 13003934, pour le compte de La Socram Banque, SA au capital social de 70 000 000 €, RCS NIORT 682 014 865 - 2 rue du 24 février, CS 90000, 79092 Niort cedex 9 - Mandataire d'assurance - N° ORIAS 08044968 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

(2) Les contrats d'épargne-retraite sont gérés par Mutavie. MUTAVIE SE - Société européenne à Directoire et Conseil de surveillance. Entreprise régie par le Code des Assurances. Capital 46 200 000 € RCS Niort B 315 652 263. Siège social : 9 rue des Iris - CS 50000 - Bessines - 79088 Niort cedex 9.