



**VOYAGES MUGLER RINGENBACH  
CONVENTION D'ASSISTANCE  
AUX PERSONNES  
08/3476**

**COMMENT CONTACTER  
NOTRE SERVICE ASSISTANCE**

**8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

**7 jours sur 7 – 24 heures sur 24**

- par téléphone de France : 01.45.16.43.33
- par téléphone de l'étranger : 33.1.45.16.43.33 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01.45.16.63.92
- par e-mail : assistance@mutuaide.fr

**Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :**

- Le nom du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- La ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

**Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.**

**ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**

**Nous :** MUGLER ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € – Entreprise régie par le Code des Assurances 383 974 086 RCS Créteil – TVA FR 31383974086.

**Définition de l'assistance aux personnes :** L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès, lors d'un déplacement garanti.

**Bénéficiaires :** Les personnes en déplacement pendant un voyage MUGLER.

**Pays de résidence / domicile :** Le lieu de résidence principale du bénéficiaire en union européenne & Suisse.

**Etranger :** Tout pays autre que le pays de résidence du bénéficiaire

**Territorialité :** Monde entier.

**Déplacements garantis :** Les 90 premiers jours de tout voyage MUGLER.

**Evénements garantis :** Maladie, blessure, décès lors d'un déplacement garanti.

**Nous organisons :** Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

**Nous prenons en charge :** Nous finançons la prestation.

**Nullité :** Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

**Exécution des prestations :** Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de VOYAGES MUGLER ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUGLER ASSISTANCE.

**ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

En cas de maladie, blessure ou décès d'un bénéficiaire, lors d'un déplacement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

**RAPATRIEMENT MEDICAL**

Un bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge son rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez lui (y compris le retour de ses bagages).

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à ses côtés.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation. La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

**RAPATRIEMENT DES BENEFICIAIRES MINEURS**

Un bénéficiaire a été rapatrié médicalement, ou est décédé lors d'un déplacement garanti, et aucune personne majeure n'est sur place pour s'occuper des enfants mineurs, restés sur le lieu de l'évènement.

Pour permettre aux enfants de rentrer accompagnés par un adulte à leur domicile, nous mettons à la disposition d'un membre de la famille un titre de transport aller/retour au départ du pays de résidence du bénéficiaire, en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

Si aucun membre de la famille ne peut se déplacer, nous pouvons envoyer une hôtesse pour ramener les enfants à leur domicile.

**Le coût du retour au domicile des enfants mineurs reste à la charge du bénéficiaire.**

## VISITE D'UN PROCHE

Suite à un évènement garanti, l'état de santé d'un bénéficiaire, seul sur place, nécessite une hospitalisation pour une durée supérieure à 7 jours consécutifs et son rapatriement ne peut être envisagé dans l'immédiat. Nous organisons et prenons en charge :

- Le transport aller/retour d'une personne domiciliée dans le pays de résidence du bénéficiaire et désignée par lui pour se rendre à son chevet, et ce sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme,
- Les frais d'hébergement de cette personne, à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement du bénéficiaire, et pendant 10 nuits maximum.

**Les frais de restauration restent à la charge de cette personne.**

## RETOUR ANTICIPE

Un bénéficiaire doit interrompre son déplacement suite au décès ou à l'hospitalisation de plus de 10 jours consécutifs d'un conjoint, ascendant, descendant, collatéral au premier degré, résidant dans son pays de domicile.

Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires permettant son retour anticipé jusqu'à son domicile. Cette prise en charge s'effectue sur la base d'un billet aller et retour de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

## FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Des recherches en mer et/ou en montagne sont engagées.

Nous prenons en charge les frais de recherche pouvant incomber au bénéficiaire en cas d'intervention des services publics ou privés ou de sauveteurs professionnels dûment agréés, en mer ou en montagne à concurrence de **1500 € TTC**, lorsque ces frais ne sont pas couverts par un contrat d'assurance.

**Attention : ces frais sont pris en charge dans la mesure où l'assistance est informée dans les 24**

**heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure.**

## SECOURS SUR PISTE

Un bénéficiaire est victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées.

Nous prenons en charge les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident.

Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.

Cette prise en charge s'effectue à concurrence de **1500 € TTC**.

**Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'évènement avant la fin du séjour, de la station même.**

## REMBOURSEMENT FRAIS MEDICAUX (uniquement à l'étranger)

**Cette garantie concerne exclusivement les bénéficiaires affiliés à un régime d'assurance maladie.**

Le bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement garanti à l'étranger. Nous garantissons le remboursement :

- ✓ Des soins dentaires d'urgence engagés à l'étranger, avec l'accord de MUGLER ASSISTANCE, à concurrence de **153 € TTC** sans application de franchise.

Pour les USA, le CANADA et le JAPON :

- ✓ des frais médicaux engagés avec l'accord de MUGLER ASSISTANCE, à concurrence de **75.000 € TTC**, avec une franchise absolue de **30 € TTC** applicable par sinistre.

Pour les autres pays, hors pays de résidence :

- ✓ des frais médicaux engagés à l'étranger, avec l'accord de MUGLER ASSISTANCE, à concurrence de **30.000 € TTC**, avec une franchise absolue de **30 € TTC** applicable par sinistre.

Ce remboursement intervient en complément des prestations du régime social de base et éventuellement du régime complémentaire, et uniquement sur présentation des décomptes originaux et des copies des factures acquittées.

**Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire dans son pays de résidence.**

## Nature des frais médicaux ouvrant droit à un remboursement :

- ◆ honoraires médicaux et chirurgicaux,
- ◆ frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- ◆ frais d'ambulance sur place prescrite par un médecin pour un trajet local, autres que ceux de premier secours,
- ◆ frais d'hospitalisation,
- ◆ soins infirmiers

## AVANCE FRAIS MEDICAUX (uniquement à l'étranger)

**Cette garantie concerne exclusivement les bénéficiaires affiliés à un régime d'assurance maladie.**

Le bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement garanti à l'étranger. Dans la limite des plafonds précisés ci-dessous, nous pouvons, en cas d'hospitalisation du bénéficiaire, faire l'avance du montant nécessaire au paiement des frais médicaux.

Le bénéficiaire ou ses ayants droits s'engagent à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes auxquels il est affilié et à nous reverser toute somme perçue à ce titre.

Cette avance est consentie contre une reconnaissance de dettes remise à MUTUAIDE ASSISTANCE. Elle est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

Cette avance peut être consentie pour les frais médicaux à hauteur de :

✓ **153 € TTC** pour des soins dentaires d'urgence engagés à l'étranger, avec l'accord de MUTUAIDE ASSISTANCE, sans application de franchise.

Pour les USA, le CANADA et le JAPON :

✓ **75.000 € TTC** pour des frais médicaux engagés avec l'accord de MUGLER ASSISTANCE, avec une franchise absolue de **30 € TTC** applicable par sinistre.

Pour les autres pays, hors pays de résidence :

✓ **30.000 € TTC** pour des frais médicaux engagés à l'étranger, avec l'accord de MUGLER ASSISTANCE, avec une franchise absolue de **30 € TTC** applicable par sinistre.

**Nature des frais médicaux ouvrant droit à une avance de fonds :**

- ◆ honoraires médicaux et chirurgicaux,
- ◆ frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- ◆ frais d'ambulance sur place prescrite par un médecin pour un trajet local, autres que ceux de premier secours,
- ◆ frais d'hospitalisation,

**Les frais médicaux engagés dans le pays de résidence sont exclus.**

**Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire dans son pays de résidence.**

#### **RAPATRIEMENT DE CORPS**

Un bénéficiaire décède suite à un événement garanti. Nous organisons le rapatriement de son corps jusqu'au lieu des obsèques dans son pays de résidence.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- ✓ Les frais de transport du corps,
- ✓ Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- ✓ Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

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

Si les obsèques ont lieu hors de son pays de résidence, nous organisons le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques. Nous prenons en charge ce transport à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur le lieu de résidence.

**A l'étranger**, si la présence d'un ayant droit est requise par les autorités locales pour effectuer les démarches nécessaires au rapatriement, nous organisons et prenons en charge le transport aller et retour de celui-ci résidant dans le pays d'origine du bénéficiaire, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

**Les frais de cérémonie et d'inhumation restent à la charge de la famille.**

#### **DEFENSE DU BENEFICIAIRE (uniquement à l'étranger)**

Lors d'un séjour à l'étranger un bénéficiaire est passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre sa mise en liberté provisoire, à concurrence de **7500 € TTC** par événement.

Nous pouvons également l'aider à désigner un défenseur et faisons l'avance des honoraires à concurrence de **1500 € TTC** par événement.

Ces avances sont consenties contre une reconnaissance de dettes remise à MUTUAIDE ASSISTANCE. Elles sont remboursables à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

#### **TRANSMISSION DE MESSAGES (uniquement à l'étranger)**

Lors d'un déplacement garanti à l'étranger, un bénéficiaire doit communiquer un message urgent à un proche dans son pays de résidence : nous transmettons le message si celui-ci est dans l'impossibilité de le faire.

Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés et n'engagent qu'eux, MUGLER ASSISTANCE ne jouant que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

#### **ARTICLE 3 - DESCRIPTION DE LA GARANTIE « INFORMATIONS PRATIQUES »**

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques ni médicales.

MUGLER ASSISTANCE recherche les informations pratiques à caractère documentaire destinées à renseigner le bénéficiaire, notamment dans les domaines suivants :

#### **INFORMATIONS PRATIQUES**

##### **INFORMATIONS «VOYAGES, LOISIRS»**

- les différentes activités praticables au niveau de sa région,
- les itinéraires routiers,
- les conditions d'accès aux programmes proposés par les organismes,
- les associations et autres structures implantées localement dans les domaines culturels, sportifs, du 3ème Âge.

Dans le cadre d'un déplacement, programmé ou en cours, toute information sur :

- les précautions à prendre sur le plan médical (vaccins, traitements particuliers),
- les formalités à la frontière,
- le climat,
- la monnaie,
- les us et coutumes

#### **ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- ◆ **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son voyage,**
- ◆ **Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,**
- ◆ **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**

- ◆ Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- ◆ Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage,
- ◆ Les suites éventuelles d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement par MUGLER ASSISTANCE,
- ◆ Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile du bénéficiaire,
- ◆ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ◆ Une infirmité préexistante,
- ◆ L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- ◆ Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- ◆ Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine.

#### **ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE**

- ◆ Les évènements survenus après le 90<sup>ème</sup> jour du déplacement,
- ◆ Les évènements survenus lors d'un déplacement sans le véhicule garanti,
- ◆ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ◆ Les conséquences ou dommages résultant d'une infraction à la législation française ou étrangère,
- ◆ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ◆ L'état d'imprégnation alcoolique et ses conséquences,

- ◆ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- ◆ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances.

**Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,**

#### **ARTICLE 6 – REGLES DE FONCTIONNEMENT**

Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'évènement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, MUGLER ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUGLER ASSISTANCE peut demander au bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le bénéficiaire doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

**MUGLER ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.** Elle intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Tout bénéficiaire subroge MUGLER ASSISTANCE à concurrence des sommes prises en charge, dans ses droits et obligations contre tout tiers responsable.

La responsabilité de MUGLER ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'évènements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation, sabotages, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, irradiation ou effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, dégagements de chaleur, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

#### **ARTICLE 7 - CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par VOYAGES MUGLER ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord. Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE  
Service Gestion des Sinistres  
8-14, Avenue des Frères Lumière  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX**



Le bénéficiaire ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

