

CONVENTION MUTUELLE DES FRONTALIERS N ° : 52F
LA FRONTALIERE ASSISTANCE
ASSISTANCE ATLJ
Date d'effet : 1^{er} janvier 2016

Besoin d'assistance ?

Contactez-nous :

- **Par téléphone :**
 - depuis la France métropolitaine au **01. 40. 25. 52. 39**
 - depuis l'étranger au **+ 33 1 40. 25. 52. 39**
- **Télécopie:**
 - **01.40. 25. 54. 60**

accessibles 24h/24 et 7j/7, sauf mention contraire dans la Convention

► **Veillez nous indiquer :**

- **Le nom et le numéro du contrat souscrit**
- **Les nom et prénom du Bénéficiaire**
- **L'adresse exacte du Bénéficiaire**
- **Le numéro de téléphone auquel le Bénéficiaire peut être joint**

DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente Convention d'assistance (ci-après la «Convention»), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

Accident corporel

Toute atteinte corporelle non intentionnelle et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un Accident corporel.

Il est précisé que la survenance brutale d'une maladie (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde, ruptures d'anévrisme, épilepsie, hémorragie cérébrale) ne peut être assimilée à un Accident corporel.

Ascendant dépendant à charge

Tout ascendant (parents, beaux-parents et grands-parents) dépendant et vivant sous le toit du Bénéficiaire et fiscalement à sa charge.

La dépendance se caractérise par des restrictions dans la réalisation des activités de la vie quotidienne et sociale, causées notamment par des troubles du comportement et/ou des atteintes physiques. La dépendance suppose une perte d'autonomie et peut être partielle ou totale.

Bénéficiaire

L'adhérent ayant souscrit un contrat d'assurance complémentaire santé auprès de la Mutuelle des Frontaliers, son Conjoint, ses Enfants et l'Ascendant dépendant à charge.

Conjoint

Conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire de l'adhérent et vivant habituellement sous son toit.

Domicile

Lieu de résidence principale de l'adhérent en France métropolitaine et dont l'adresse figure sur le dernier avis d'imposition sur le revenu.

Enfants

Enfants, petits-enfants, fiscalement à charge de l'adhérent ou de son Conjoint, vivant habituellement sous son toit.

Etranger

Tout pays à l'exception du pays où le Bénéficiaire est domicilié ainsi qu'à l'exclusion des Pays non couverts.

Maladie

Toute altération de la santé médicalement constatée, entraînant soit un arrêt total des activités, soit une hospitalisation dans un établissement public ou privé ou à Domicile.

Par maladie grave, on entend toute maladie mettant en jeu le pronostic vital.

La Maladie chronique (maladie qui évolue lentement et se prolonge) est exclue.

Pays non couverts

Corée du Nord. La liste, mise à jour, de l'ensemble des Pays non couverts est disponible sur le site de Mondial Assistance à l'adresse suivante : www.mondial-assistance.fr/content/159/fr/pays-exclus.

Transport

Tout déplacement non médicalisé s'effectuant par :

- train en 2^{de} classe sauf mention contraire,
- avion en classe économique,
- véhicule de location,
- taxi (pour toute distance inférieure à 50 km).

VALIDITE DE LA CONVENTION

Validité territoriale

Les prestations « ASSISTANCE AU DOMICILE » prévues à l'article 4 sont acquises uniquement au Domicile situé en France métropolitaine, sans franchise kilométrique. .

Les prestations « ASSISTANCE AU VOYAGE » prévues à l'article 2 sont acquises pour tout

déplacement d'une durée maximum de 3 mois consécutifs en France métropolitaine au-delà d'un rayon de 50 Km du Domicile et dans le monde entier, à l'exception des Pays non couverts.

Durée de validité

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de validité du contrat d'assurance complémentaire santé souscrit auprès de la Mutuelle des Frontaliers et de l'accord liant Mutuelle des Frontaliers et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

ASSISTANCE DE BASE

1. SERVICE DE RENSEIGNEMENT

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi, de 08 h à 20 h, hors jours fériés (fuseau horaire de la France métropolitaine), pour les questions :

- renseignements vie pratique,
- juridiques ou financières.

LA FRONTALIERE ASSISTANCE communique aux Bénéficiaires par téléphone uniquement, les renseignements qui leurs sont nécessaires dans les domaines suivants :

1.1. Renseignements vie pratique

- Formalités, cartes, permis,
- Enseignement, formation,
- Services publiques,
- Vacances, loisirs,
- Activités culturelles.

1.2. Renseignements juridiques

- Habitation, logement,
- Impôts, fiscalité,
- Assurances, allocations, retraites,
- Justice, défense, recours,
- Salaires, contrats de travail,
- Associations,
- Sociétés, commerçants, artisans,
- Droits du consommateur,
- Voisinage,
- Familles, mariage, divorce, succession,
- Affaires sociales.

2. ASSISTANCE AU VOYAGE

2.1. En cas de Maladie ou d'Accident corporel du Bénéficiaire

2.1.1. Rapatriement ou transport sanitaire

Si l'état du Bénéficiaire nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge, après avis de son médecin :

- **le transport sanitaire ou le rapatriement du Bénéficiaire** vers le centre hospitalier le plus proche de son Domicile et ou/ le plus apte à prodiguer les soins exigés par son état de santé

Lorsque l'hospitalisation n'a pas pu se faire à proximité du Domicile, le transfert vers un hôpital plus proche est pris en charge dès que l'état du Bénéficiaire le permet.

Dans le cas où l'hospitalisation à l'arrivée n'est pas indispensable, le transport est assuré jusqu'au Domicile du Bénéficiaire.

Les décisions sont prises en considération du seul intérêt médical du Bénéficiaire et appartiennent exclusivement aux médecins de LA FRONTALIERE ASSISTANCE en accord avec les médecins traitants locaux.

Les médecins de LA FRONTALIERE ASSISTANCE se mettent en rapport avec les structures médicales sur place et, si nécessaire, avec le médecin traitant habituel du Bénéficiaire afin de réunir les informations permettant de prendre les décisions les mieux adaptées à son état de santé.

Le rapatriement du Bénéficiaire est décidé et géré par un personnel médical titulaire d'un diplôme légalement reconnu dans le pays où ce personnel médical exerce habituellement son activité professionnelle.

Seuls, l'intérêt médical du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen de transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuelle.

En raison des risques pouvant mettre en danger la santé des femmes ayant atteint un stade avancé dans leur grossesse, les compagnies aériennes appliquent des restrictions, différentes selon les compagnies et susceptibles d'être modifiées sans préavis : examen médical au maximum 48 heures avant le départ, certificat médical, accord médical de la compagnie, etc.

Le transport par avion est subordonné à l'obtention des autorisations accordées par la compagnie aérienne. LA FRONTALIERE ASSISTANCE ne saurait être tenue responsable d'un retard ou d'un empêchement dans l'exécution de la prestation « Rapatriement ou transport sanitaire » du fait de toute restriction d'une compagnie aérienne.

Si le Bénéficiaire refuse de suivre les décisions prises par le service médical de LA FRONTALIERE ASSISTANCE, il dégage LA FRONTALIERE ASSISTANCE de toute responsabilité des conséquences d'une telle initiative, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou d'aggravation de son état de santé, et perd tout droit à prestation de la part de LA FRONTALIERE ASSISTANCE.

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

2.1.2. Présence auprès du Bénéficiaire hospitalisé

LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge le séjour à l'hôtel d'une personne qui reste au chevet du Bénéficiaire lorsque son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement immédiat.

LA FRONTALIERE ASSISTANCE prend en charge ces frais jusqu'à un maximum de 46 € TTC par nuit. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 460 € TTC.

LA FRONTALIERE ASSISTANCE prend également en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation doit dépasser 10 jours, et si personne ne reste au chevet du Bénéficiaire, LA FRONTALIERE ASSISTANCE prend en charge les frais de Transport (départ de la France métropolitaine) et les frais de séjour à l'hôtel d'un des proches du Bénéficiaire.

LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise le séjour à l'hôtel de cette personne et prend en charge ces jusqu'à un **maximum de 46 € TTC par nuit**. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 460 € TTC.

2.1.3. Prolongation de séjour à l'hôtel

Si l'état du Bénéficiaire ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et si le Bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue, LA FRONTALIERE ASSISTANCE prend en charge, les frais de prolongation de son séjour à l'hôtel ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet, **jusqu'à un maximum de 46 € TTC par nuit et par personne**. Cette prise en charge ne peut en aucun cas dépasser 460 € TTC par personne.

Lorsque l'état de santé le permet, LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge le retour du Bénéficiaire en France métropolitaine et éventuellement de la personne restée à son chevet, si le Bénéficiaire ne peut pas rentrer par les moyens initialement prévus.

2.1.4. Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation d'urgence engagés à l'Etranger

En cas de Maladie et/ou d'Accident corporel nécessitant une hospitalisation à l'Etranger :

- LA FRONTALIERE ASSISTANCE, procède, après accord de son médecin à l'avance :
 - des frais médicaux et chirurgicaux imprévus et urgents,
 - des frais pharmaceutiques et d'hospitalisation imprévus et urgents engagés sur prescription médicale, à partir d'un montant minimum de **16 € TTC et dans la limite de 6 100 € TTC**.

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser cette avance à LA FRONTALIERE ASSISTANCE dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la date de mise à disposition des fonds. Passé ce délai, LA FRONTALIERE ASSISTANCE sera en droit d'exiger, outre le montant de l'avance consentie, les frais et les intérêts légaux.

Cette avance est subordonnée à l'établissement d'un formulaire de reconnaissance de dette.

- Si le montant des frais médicaux à régler est supérieur à **6 100 € TTC**, LA FRONTALIERE ASSISTANCE demande au Bénéficiaire ou à ses ayants droit un chèque de paiement de la différence et acquitte la totalité des frais directement auprès de l'établissement de soins.

Dans ce cas, le Bénéficiaire doit obligatoirement effectuer toutes les démarches nécessaires au remboursement de ces frais auprès de son organisme social de base, de sa mutuelle et de tout organisme d'assurance ou de prévoyance et à ce titre de reverser immédiatement à LA FRONTALIERE ASSISTANCE toute somme perçue. A défaut, LA FRONTALIERE ASSISTANCE sera en droit d'exiger des frais et intérêts légaux.

Pour bénéficier de cette prestation, le Bénéficiaire doit relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie.

Cette prestation cesse le jour où le service médical de LA FRONTALIERE ASSISTANCE estime que le rapatriement du Bénéficiaire est possible.

Au titre de la garantie « Frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation d'urgence engagés à l'Etranger », sont en outre, exclus :

- les frais d'implant, de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, ainsi que les frais d'appareillage ;
- les frais de soins dentaires non urgents et de confort, supérieurs à 46 € TTC ;
- les frais engagés en France métropolitaine et dans les Départements d'Outre-Mer, qu'ils soient consécutifs ou non à un Accident corporel ou une Maladie survenu en France ou à l'Etranger ;
- les frais de vaccination ;
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
- les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, ainsi que les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- les frais de rééducation.

2.2. Retour prématuré

Si le Bénéficiaire doit interrompre son voyage en cas de Maladie ou d'Accident corporel entraînant une hospitalisation d'urgence d'un membre de sa famille (Conjoint, ascendant ou descendant direct, frère, sœur), LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge, après accord de son médecin,

le Transport retour du Bénéficiaire afin de lui permettre de se rendre au chevet du proche en France métropolitaine.

2.3. En cas de décès

2.3.1. D'un membre de la famille

Si l'adhérent doit interrompre son voyage afin d'assister aux obsèques (avec accord préalable de LA FRONTALIERE ASSISTANCE) du Conjoint, d'un ascendant ou descendant direct, d'un frère ou d'une sœur, LA FRONTALIERE ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire et prend en charge un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique, depuis le lieu de séjour jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

LA FRONTALIERE ASSISTANCE met à sa disposition et prend en charge un billet de 1ère classe ou d'avion classe économique, pour regagner son lieu de séjour si cela s'avère indispensable pour permettre le retour du véhicule de l'adhérent ou des autres Bénéficiaires par les moyens initialement prévus.

2.3.2. Du Bénéficiaire

LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du corps du Bénéficiaire depuis le lieu de mise en bière jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation en France métropolitaine.

LA FRONTALIERE ASSISTANCE prend en charge les frais annexes nécessaires au transport du corps dont le coût d'un cercueil de modèle simple.

Les frais d'accessoires, de cérémonie, d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine sont à la charge des familles.

Lorsqu'il y a inhumation provisoire, LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation définitive en France métropolitaine, après expiration des délais légaux d'exhumation.

Dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place, LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport (train 1ère classe ou avion classe économique) aller et retour d'un membre de la famille (Conjoint ou Enfants) pour se rendre de son Domicile en France métropolitaine jusqu'à l'établissement de l'opérateur funéraire du lieu d'inhumation ainsi que son séjour à l'hôtel à concurrence de **46 € TTC par jour avec un maximum de 460 € TTC.**

LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge le retour en France métropolitaine jusqu'au lieu d'inhumation des autres Bénéficiaires se trouvant sur place s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus.

2.4. Exclusions de garantie « ASSISTANCE AU VOYAGE »

Au titre de la garantie « ASSISTANCE AU VOYAGE », sont en outre, exclus :

- **les conséquences :**
 - **des affections de longue durée, de maladies chroniques ou de l'invalidité, antérieurement avérées/constituées,**
 - **des interventions chirurgicales de confort ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, de jour ou ambulatoire, dans les**

6 mois précédant la demande d'assistance,

- **de tout incident du transport aérien réservé par le Bénéficiaire, opéré par une compagnie figurant sur la liste noire établie par la Commission européenne, quelle que soient sa provenance et sa destination**
- **les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
- **les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;**
- **l'organisation et la prise en charge d'un transport visées à l'article «Rapatriement ou transport sanitaire » pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son voyage ;**
- **l'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par le Bénéficiaire des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;**
- **les convalescences et les affections en cours de traitement non encore consolidées ;**
- **l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.**

LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du Bénéficiaire dans la limite du coût d'un voyage en train 1ère classe ou en avion classe économique, ou d'un transport médicalisé adapté. Dans tous les cas, LA FRONTALIERE ASSISTANCE devient propriétaire des titres de transport non utilisés du Bénéficiaire. Celui-ci s'engage à les restituer à LA FRONTALIERE ASSISTANCE ou à lui reverser le remboursement obtenu.

2.5. Autres assistances aux personnes

2.5.1. Retour des Enfants de moins de 15 ans

Si à la suite de la prestation d'une ou de plusieurs des assistances énoncées ci-dessus, personne n'est en mesure de s'occuper des Enfants de moins de 15 ans restés sur place, LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge leur retour par train 1ère classe ou avion classe économique jusqu'au Domicile de l'adhérent ou au domicile d'un membre de sa famille avec accompagnement si nécessaire.

2.5.2. Portage d'espèces au Domicile

Si à la suite d'un Accident corporel ou d'une maladie, le Bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de se déplacer, LA FRONTALIERE ASSISTANCE fait le nécessaire pour rechercher et lui apporter des espèces à son Domicile, à concurrence de 229 € TTC.

La somme devra être remboursée, par chèque bancaire, au moment même où celle-ci sera apportée.

Ce service est accessible tous les jours, y compris les jours fériés, de 9 h à 19 h (fuseau horaire de la France métropolitaine).

ASSISTANCE SPECIFIQUE SANTE PLUS

3. ALLO INFOS SANTE

Sur simple appel téléphonique, du lundi au samedi, hors jours fériés de 08 h à 20 h, (fuseau horaire de la France métropolitaine) pour les questions :

- informations médicales vie courante,
- informations médicales préliminaires à un voyage.

3.1. Informations médicales vie courante

- Numéros utiles en France (centre antipoison, vaccinations, ...),
- Centres de cures thermales,
- Adresses d'associations diverses (diabétiques, paralytiques, ...),
- Contre-indications,
- Prévention.

3.2. Informations médicales préliminaires à un voyage

- Vaccins obligatoires et conseillés selon le pays de destination,
- Précautions d'hygiène nécessaires,
- Infos sur les équivalences de divers médicaments à l'étranger,
- Où se procurer la Carte européenne d'assurance maladie indispensable avant tout déplacement dans les Etats membres de l'Espace économique européen ou en Suisse,
- Procédures de règlement des frais médicaux à l'étranger.

Ce service ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. En cas d'urgence, le Bénéficiaire prend contact en priorité avec les services locaux de secours d'urgence (numéros d'urgence : 15, 112, 18).

Les informations médicales échangées avec les médecins restent strictement confidentielles et sont soumises à la législation sociale et au secret médical.

4. ASSISTANCE AU DOMICILE

4.1. En cas de Maladie et d'Accident corporel survenus au Domicile

Outre les secours de première urgence auxquels le Bénéficiaire doit faire appel en priorité, LA FRONTALIERE ASSISTANCE peut lui apporter son aide ou ses conseils :

4.1.1. Recherche d'un médecin

En l'absence du médecin traitant, LA FRONTALIERE ASSISTANCE aide à rechercher un médecin en lui communiquant les numéros de téléphone utiles (médecin de garde ou organisme d'urgence).

En aucun cas, LA FRONTALIERE ASSISTANCE ne sera responsable si aucun médecin n'est disponible. De même, la non-disponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de LA FRONTALIERE ASSISTANCE.

4.1.2 Livraison de médicaments en urgence

LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge la recherche (pharmacie proche du Domicile ou pharmacie de garde), l'achat sous réserve de disponibilité, et l'acheminement au Domicile des médicaments prescrits par un médecin depuis moins de 24h et immédiatement nécessaires au Bénéficiaire.

LA FRONTALIERE ASSISTANCE fait l'avance du coût de ces médicaments, que le Bénéficiaire devra rembourser au moment où ils lui sont livrés.

Le service de livraison des médicaments est pris en charge par LA FRONTALIERE ASSISTANCE et est accessible 24h/24, 7jours / 7.

4.1.3. Recherche d'une infirmière

A la demande du Bénéficiaire, et sur prescription médicale, LA FRONTALIERE ASSISTANCE lui communique les numéros de téléphone d'infirmières à proximité de son Domicile.

Les frais de déplacements, de soins, et d'honoraires sont à la charge du Bénéficiaire. LA FRONTALIERE ASSISTANCE proposera un maximum de 5 infirmières diplômées d'état.

4.2. En cas d'hospitalisation

4.2.1. Recherche et réservation d'une place en milieu hospitalier

A la demande du Bénéficiaire et sur prescription médicale, LA FRONTALIERE ASSISTANCE aide le Bénéficiaire dans la recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier (public ou privé) dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés dans un rayon de 50 km de son Domicile.

4.2.2. Aide-ménagère à Domicile

Pendant, ou à la suite immédiate d'une hospitalisation dans un établissement hospitalier (public ou privé) pour Maladie ou Accident corporel **(à l'exclusion des hospitalisations pour cause de maternité sauf en cas de complications) :**

- de plus de 24 heures si l'adhérent ou son Conjoint hospitalisé est en activité
- de plus de 5 jours si l'adhérent ou son Conjoint hospitalisé est retraité

LA FRONTALIERE ASSISTANCE recherche et missionne dans la limite des disponibilités locales, une aide-ménagère pendant **15 heures réparties sur 1 semaine.**

En cas de séances de chimiothérapie ne nécessitant pas une hospitalisation de plus de 24h : LA FRONTALIERE ASSISTANCE recherche et missionne dans la limite des disponibilités locales une aide-ménagère :

- Pendant **12h réparties sur 3 semaines** renouvelables le temps du traitement si le Bénéficiaire est en activité,
- Pendant **12h réparties sur 3 semaines renouvelables 2 fois** le temps du traitement si le Bénéficiaire est retraité.

Le nombre d'heures et la période de mise à disposition de l'aide-ménagère indiqués ci-

dessus ne sont pas forfaitaires : le nombre d'heures effectivement allouées et leur répartition sur la période de mise à disposition sont déterminés par LA FRONTALIERE ASSISTANCE. L'évaluation du besoin est réalisée par LA FRONTALIERE ASSISTANCE avec le Bénéficiaire hospitalisé.

Chaque prestation d'aides à domicile dure au minimum 2 (deux) heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 18h00. La mission de l'aide-ménagère concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, aide à la préparation des repas etc.) au Domicile.

4.2.3. Transfert des Enfants de moins de 15 ans

Si un arrêt de travail ou l'hospitalisation de l'adhérent ou de son Conjoint doit dépasser 2 jours, LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge le transfert des Enfants au Domicile d'un proche résidant en France métropolitaine (Transport aller-retour) ainsi que le voyage d'un proche, résidant en France métropolitaine, qui les accompagne (Transport aller-retour). Si nécessaire, LA FRONTALIERE ASSISTANCE missionne un accompagnateur.

4.2.4. Garde des Enfants de moins de 15 ans

Si un arrêt de travail ou l'hospitalisation de l'adhérent ou de son Conjoint doit dépasser 2 jours, LA FRONTALIERE ASSISTANCE organise et prend en charge, pour une durée maximum de 2 jours consécutifs, la garde des Enfants à charge de moins de 15 ans.

Chaque prestation de garde d'enfant dure au minimum 2 heures et peut être fournie du lundi au samedi, hors jours fériés de 8h00 à 19h00.

La prestation est rendue dans la limite des disponibilités locales par un prestataire dont la mission consiste à garder l'Enfant au Domicile, préparer les repas, apporter des soins quotidiens à l'Enfant (à l'exclusion des soins médicaux).

Pendant ses heures de présence, l'intervenant(e) pourra accompagner les Enfants à la crèche, à l'école ou à leurs activités extrascolaires et retourner les chercher, à condition que le déplacement se fasse sans véhicule.

Cette assistance est uniquement accordée dans le cas où la prestation « Transfert des Enfants de moins de 15 ans » ne peut être réalisée.

La garantie « Garde des Enfants » s'applique également en cas de décès de l'adhérent ou de son Conjoint.

4.2.5. Présence au chevet d'un membre de la famille

En cas d'hospitalisation, supérieure à 2 jours, LA FRONTALIERE ASSISTANCE prend en charge les frais de Transport d'une personne que l'adhérent ou son Conjoint aura désignée et résidant en France métropolitaine, afin qu'elle vienne à son chevet.

LA FRONTALIERE ASSISTANCE prend également en charge, s'il y a lieu, les frais réellement exposés de séjour à l'hôtel à concurrence de 46 € TTC par nuit avec un maximum de 460 € TTC supportés par le membre de la famille pour rester à son chevet, dès lors qu'il demeure à plus de 50 km du lieu d'hospitalisation.

Cette prestation n'est organisée et prise en charge qu'au départ et qu'à destination de la France métropolitaine.

4.2.6. Télévision

Si l'hospitalisation est supérieure à 5 jours, LA FRONTALIERE ASSISTANCE rembourse la location d'une télévision dans la chambre d'hôpital, sous réserve de l'équipement en télévision de l'établissement hospitalier, de la disponibilité de l'appareil et de l'autorisation du médecin soignant (à concurrence de 77 € TTC maximum).

DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations de la Convention souscrite par la Mutuelle des Frontaliers auprès de Fragonard Assurances (S.A. au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 2 Rue Fragonard - 75017 Paris) sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS (société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social: 54 rue de Londres 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>), ci-avant dénommé « LA FRONTALIERE ASSISTANCE ».

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

1. Conditions applicables aux services de renseignement téléphonique

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

Les informations fournies par LA FRONTALIERE ASSISTANCE sont des renseignements à caractère documentaire. LA FRONTALIERE ASSISTANCE s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale, et n'est pas tenue de répondre aux questions concernant des jeux et des concours.

La responsabilité de LA FRONTALIERE ASSISTANCE ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou interprétation inexacte du ou des renseignements qui auront été communiqués.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches. LA FRONTALIERE ASSISTANCE s'engage alors à répondre dans un délai de 2 (deux) jours ouvrés.

2. Conditions applicables aux services d'assistance à la personne au domicile

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

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

réserve le droit de contacter le médecin qui a établi le dit justificatif.

Sauf mention contraire, la mise en place des prestations d'assistance au Domicile peut nécessiter un délai de 48 heures ouvrées.

3. Responsabilité

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

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

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

L'organisation par le Bénéficiaire ou par ses proches de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si LA FRONTALIERE ASSISTANCE a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que LA FRONTALIERE ASSISTANCE aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de LA FRONTALIERE ASSISTANCE ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. **Elle ne sera pas tenue responsable :**

- des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;
- de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

4. Exclusions générales

Outre les exclusions définies plus haut dans la Convention, sont toujours exclus :

- les frais engagés sans l'accord préalable de LA FRONTALIERE ASSISTANCE ;
- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les maladies relevant de l'hospitalisation à Domicile ;
- les maladies et Accidents corporels et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat ;
- les maladies psychologiques antérieurement avérées/constituées ou en cours de traitement à la date d'effet du contrat ;
- les hospitalisations prévues ;

- les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, et de l'absorption d'alcool par le Bénéficiaire ;
- le suicide et les conséquences de tentative de suicide du Bénéficiaire ;
- les conséquences :
 - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
 - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
 - de l'exposition à des agents incapacitants,
 - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
 - de l'exposition à des agents radioactifs,qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales ;
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;
- les conséquences :
 - de la participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
 - des événements survenus de la pratique de sports ou loisirs suivants, qu'il soit pratiqué à titre individuel ou dans le cadre d'une activité encadrée par une fédération sportive : tout sport aérien (y compris delta-plane, planeur, kite-surf, parapente), ainsi que le skeleton, le bobsleigh, le saut à ski, toute glisse hors-piste (sport ou d'un loisir de glisse sur neige dans des zones non balisées, non surveillées ou non préparées par les services de sécurité des stations de sport d'hiver), l'alpinisme à plus de 3 000 m, la varappe, la spéléologie, et le parachutisme ;
 - d'un Accident corporel survenu lors de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque l'activité n'est pas encadrée par un professionnel habilité ;
 - des événements survenus de la participation du Bénéficiaire en

tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

5. Modalités d'examen 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, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

Mondial Assistance France
Traitement Réclamations
TSA 70002
93488 Saint-Ouen Cedex

Un accusé de réception parviendra à l'assuré dans les 10 (dix) 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 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont LA FRONTALIERE ASSISTANCE le tiendrait informé.

6. Loi informatique et libertés

Conformément à la "Loi Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant, qui figurerait dans les fichiers, en s'adressant à :

Mondial Assistance France
DT - Service Juridique – DT03
7 rue Dora Maar
CS 60001
93488 Saint-Ouen Cedex

En application de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, LA FRONTALIERE ASSISTANCE se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises lors de l'exécution et de la gestion des prestations d'assistance.

7. Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 61 rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

8. Loi applicable – langue utilisée

La Convention est régie par la loi française.
La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.