

# MGEFI Pass' Voyage Essentiel

Les conditions générales en assistance

# Les conditions générales en assistance / rapatriement / frais médicaux

CONTRAT IMA N°20180628-000002450

CONTRAT TOKIO MARINE HCC N°FR011658TT

## **Mutuelle Générale de l'Économie, des Finances et de l'Industrie**

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité enregistrée sous le numéro SIREN : 499 982 098, 6 rue Bouchardon – CS 50070 – 75481 PARIS Cedex 10 – [www.mgefi.fr](http://www.mgefi.fr)

L'Offre MGEFI Pass' Voyage ESSENTIEL est composée de :

- garantie d'assurance des Frais médicaux, assurée par **TOKIO MARINE HCC** (ci-après Tokio Marine ou l'Assureur). Tokio Marine HCC est le nom commercial de Tokio Marine Europe S.A., société membre du Groupe Tokio Marine HCC. Tokio Marine Europe S.A. est agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg et contrôlée par le Commissariat aux Assurances (CAA), enregistrée au Registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le N° B221975, son siège social est situé au 33 rue Sainte Zithe, L2763, LUXEMBOURG. Capital social de 1 000 000 USD. Tokio Marine Europe S.A. (succursale en France) 36, rue de Châteaudun, CS 30099, 75441 PARIS Cedex 09, est enregistrée au RCS de Paris sous le N° B 843 295 221, TVA FR 60 843 295 221, agissant en conformité avec les règles françaises du Code des assurances. Conformément au Code des assurances (article L 112-4) il est précisé que la compagnie Tokio Marine Europe est contrôlée par le Commissariat aux Assurances situé au 7, boulevard Joseph II, L - 1840 LUXEMBOURG, Grand-Duché de Luxembourg.
- et de garanties d'assistance assurées par **IMA ASSURANCES** (ci-après IMA Assurances ou l'Assureur), société anonyme au capital de 157 000 000 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances dont le siège social est situé 118 Avenue de Paris, CS 40 000, 79033 NIORT Cedex 09, immatriculée au RCS de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4 place de Budapest, CS 92459,75436 PARIS CEDEX 09.

Les souscriptions sont gérées par **ASSUR TRAVEL**, intermédiaire en assurance enregistré sous le numéro ORIAS 07030650, société par actions simplifiée au capital social de 100 000 €, immatriculée au RCS de Lille sous le numéro 451 947 378, dont le siège social est situé Zone Actiburo 99 rue Parmentier 59650 VILLENEUVE D'ASCQ.



# SOMMAIRE

## Les conditions générales en assistance / rapatriement

Garanties Assistance/Rapatriement .....	p 3
Quelques définitions.....	p 5
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>p 6</b>
Bénéficiaires.....	p 6
Validité des garanties.....	p 6
Territorialité.....	p 6
Faits générateurs.....	p 6
Interventions.....	p 7
Mise en oeuvre des garanties .....	p 7
Exclusions .....	p 7
<b>2</b> <b>Garanties d'assistance</b> .....	<b>p 9</b>
Assistance aux bénéficiaires blessés ou malades .....	p 9
Assistance en cas de décès.....	p 10
Assistance aux personnes valides.....	p 10
Garanties attentat .....	p 10
Garanties événements climatiques majeurs.....	p 11
Garanties complémentaires .....	p 11
Frais de justice et caution pénale .....	p 11
<b>3</b> <b>Services d'informations</b> .....	<b>p 12</b>
Conseils médicaux.....	p 12
Renseignements pratiques.....	p 12
Assistance linguistique.....	p 12
<b>4</b> <b>Dispositions générales</b> .....	<b>p 12</b>
Calcul de la prime .....	p 12
Subrogation .....	p 12
Prescription.....	p 12
Protection des données personnelles.....	p 12
Réclamation et médiation.....	p 14
Droit de renonciation .....	p 14
<b>5</b> <b>Obligations pour les garanties assistance rapatriement</b> .....	<b>p 15</b>
Comment contacter notre service assistance.....	p 15

# Garanties Assistance/Rapatriement/Frais médicaux

CONTRAT IMA N°20180628-000002450

GARANTIES	PRISE EN CHARGE ET MONTANTS
<b>Assistance aux bénéficiaires blessés ou malades</b>	
Transport sanitaire	Organisation et prise en charge du transport sanitaire
Attente sur place d'un accompagnant	Hôtel 50 € par nuit (max. 7 nuits)
Voyage aller-retour d'un proche	Organisation et prise en charge de l'acheminement A/R et hôtel 50 € par nuit (max. 7 nuits)
Poursuite de voyage	Organisation et prise en charge des frais de transport
Prolongation de séjour	Hôtel 50 € par nuit (max. 7 nuits)
Frais médicaux <b>Contrat Tokio Marine HCC N°FR011658TT</b>	150 000 €/bénéficiaire/fait générateur* sans franchise
Recherche et expédition de médicaments	Frais d'envoi
Frais de recherche	15 000 €
Frais de secours	5 000 €
<b>Assistance en cas de décès</b>	
Rapatriement de corps	Frais de transport, de préparation et aménagement spécifique
Déplacement d'un proche en cas de décès d'un bénéficiaire	Organisation et prise en charge de l'acheminement A/R et hôtel 50 € par nuit (max. 7 nuits)
Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille	Organisation et prise en charge de l'acheminement
<b>Assistance aux personnes valides</b>	
Retour des bénéficiaires en cas de décès de l'un d'eux	Organisation et prise en charge de l'acheminement
Retour des bénéficiaires en cas de rapatriement de l'un d'eux	Organisation et prise en charge de l'acheminement
Accompagnement d'une personne handicapée ou d'un enfant (moins de 15 ans)	Organisation et prise en charge de l'acheminement d'un proche A/R
<b>Garanties attentat</b>	
Rapatriement au domicile	Organisation et prise en charge de l'acheminement
Attente sur place	Hôtel 50 € par nuit (max. 7 nuits)
<b>Garanties événements climatiques majeurs</b>	
Rapatriement au domicile	Organisation et prise en charge de l'acheminement
Attente sur place	Hôtel 50 € par nuit (max. 7 nuits)
<b>Garanties complémentaires</b>	
Transmission de messages urgents	Illimitée
Vol, perte ou destruction de documents à l'Étranger	Avance de fonds de 750 €
Assistance psychologique en France	1 à 5 entretiens téléphoniques
<b>Avance de fonds, frais de justice et caution pénale</b>	
Frais de justice à l'Étranger	3 000 €
Caution à l'Étranger	10 000 €
<b>Services d'information</b>	
Conseils médicaux	Illimités
Renseignements pratiques	Illimités
Assistance linguistique	Illimitée

\* Plafond limité à 30 000 € en cas de maladies psychiques, psychologiques, nerveuses ou mentales.

Pour le remboursement des frais médicaux non liés à une hospitalisation, dont le montant est >300 euros, l'Assuré devra fournir les factures originales acquittées justifiant les dépenses engagées ainsi qu'un rapport médical établi par le prestataire de soins.

## ■ Définitions

**Les termes ci-après doivent être, dans le cadre de la convention, entendus avec les acceptions suivantes :**

### **Accident corporel**

Événement soudain, d'origine extérieure au corps humain, involontaire, imprévisible, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

### **Attentat**

Tout acte de violence, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays de déplacement, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et reconnu comme tel par le Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères.

### **Bagages à main**

Effets et objets personnels transportés par le bénéficiaire, dans la limite de 30kg, et à l'exception de tout moyen de paiement, des denrées périssables, des bijoux et autres objets de valeur. Sont assimilés aux bagages à main les cycles sans moteur (vélos, VTT...).

### **Cas de force majeure**

Événements exceptionnels imprévisibles et irrésistibles auxquels on ne peut faire face.

### **Conjoint**

Époux/épouse, concubin(e) ou partenaire dans le cadre d'un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

### **Domaine skiable autorisé**

Domaine des pistes et du hors-piste de la station dès lors qu'il n'existe pas d'interdiction signalée par la commune ou les services préfectoraux, par voie d'affichage, de balisage (interdiction de skier sur certaines zones ou interdiction liée aux conditions météo).

### **Domicile**

Demeure légale et officielle d'habitation déclarée à la souscription. Le domicile est situé en France métropolitaine, les DROM. L'adresse fiscale est considérée comme l'adresse du domicile en cas de litige.

### **Étranger**

Pays autre que celui de situation du domicile.

### **Événement climatique majeur**

Inondation, tempête, cyclone, feu de forêt, avalanche, séisme, éruption volcanique, mouvement de terrain...

### **Frais d'hébergement**

Frais de nuitée à l'hôtel, y compris le petit déjeuner.

### **Frais de secours et de recherche**

Ensemble des moyens (humains et matériels) mis en œuvre dans le cadre d'une opération de sauvetage ou de recherches menée par les services de protection civile ou par les services compétents localement.

### **Frais dentaire d'urgence**

Prise en charge des soins dentaires d'urgence (pansement, obturation, dévitalisation, extraction...) lorsqu'ils font suite à un Accident ou à une Maladie inopinée nécessitant une intervention chirurgicale ou un traitement médical ne pouvant pas attendre le retour de l'assuré dans son Pays de nationalité.

### **Frais médicaux**

Frais pharmaceutiques, frais dentaires d'urgence, chirurgicaux, de consultation et d'hospitalisation prescrits médicalement, nécessaires au diagnostic et au traitement d'une pathologie.

### **France**

Sont assimilés à la France, la France métropolitaine, l'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte).

### **Infraction volontaire**

Tout acte pouvant être associé à son auteur, qui porte préjudice ou menace de danger l'intérêt de la société, et qui est passible d'une sanction pénale.

### **Hospitalisation**

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

### **Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, n'ayant pas fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant le début du voyage, dûment constatée par une autorité médicale compétente et qui empêche la continuation normale du voyage ou du séjour.

### Médecin

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.

### Membre de la famille

Le conjoint et les parents du bénéficiaire (ascendant ou descendant en ligne directe, frère ou sœur) du 1<sup>er</sup> et du 2<sup>e</sup> degré (grands-parents ou petits-enfants).

### Proche

Toute personne désignée par le bénéficiaire et domiciliée en France.

### Risque politique majeur

Tout événement lié à la situation politique d'un pays ou d'une partie d'un pays pouvant mettre en péril la sécurité des bénéficiaires, reconnu comme tel par le Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères.

### Soins ambulatoires

Tout acte d'exploration médicale ou de chirurgie (notamment actes réalisés sous anesthésie générale, hospitalisation de jour, salle de réveil, chimiothérapie, radiothérapie, dialyse) n'incluant pas de nuit en établissement hospitalier privé ou public.

### Soins externes

Toutes consultations, tous examens, tous soins curatifs ou préventifs, réalisés en cabinet ou en établissement hospitalier public ou privé, ne justifiant d'aucune mesure de surveillance spécifique et de maintien en établissement hospitalier privé ou public au-delà du jour de l'acte médical.

### Souscripteur

Personne physique domiciliée en France ayant souscrit à l'offre MGEFI Pass' Voyage.

### Transport sanitaire

Opération qui consiste à transporter un malade ou un blessé dont l'état justifie le recours à un transport adapté et assisté vers un lieu d'hospitalisation adapté ou vers son domicile.

# 1 Domaine d'application

## Bénéficiaires

### Sont considérés comme bénéficiaire :

- le souscripteur, s'il souscrit pour son compte,
- la (les) personne(s) physique(s), désignée(s) par le souscripteur, dans le bulletin d'adhésion, ayant leur domicile en France.

Seules 10 personnes au maximum peuvent être assurées sur le même contrat.

## Validité des garanties

Les garanties s'appliquent pendant la durée du séjour sans pouvoir excéder 90 jours. Elles courent dès que le bénéficiaire a quitté son domicile pour se rendre au lieu de départ du séjour jusqu'à son retour au domicile, dans la limite de 24h avant et 24h après les dates de voyages figurant dans les conditions particulières.

## Territorialité

Les garanties sont applicables dans le monde entier, à l'exclusion de la Suisse, l'Iran, la Corée du Nord, Cuba, la Russie, le Belarus et l'Ukraine.

### Par exception, les garanties suivantes ne sont pas dues en France :

- frais médicaux et hospitalisation,
- recherche et expédition de médicaments, équipements optiques, prothèses,
- transmission de messages urgents,
- vol, perte ou destruction de documents,
- frais de justice et caution pénale.

La garantie Assistance psychologique n'est due qu'en France.

## Faits générateurs

- maladie, accident corporel,
- décès d'un proche, décès d'un bénéficiaire,
- vol ou perte de papiers d'identité ou de moyens de paiement,
- difficultés graves et imprévues ou d'ordre judiciaire.

## ■ Intervention

### En cas de situation exceptionnelle en lien avec une urgence

La mise en œuvre des garanties d'assistance est impérativement subordonnée à la réception par IMA ASSURANCES de l'appel téléphonique d'un bénéficiaire 7 jour sur 7, 24 heures sur 24, au numéro suivant :

+ 33 5 49 34 84 42 depuis un pays autre que la France,  
05 49 34 84 42 depuis la France.

Les appels auprès du service d'assistance doivent être effectués préalablement à toute initiative, sauf cas de force majeure.

### Hors situation d'urgence

Les bénéficiaires peuvent saisir IMA ASSURANCES par mail, à l'adresse suivante :

das@ima.eu

Lors du premier contact, les bénéficiaires doivent communiquer leur identité, leur localisation et le numéro de téléphone auquel ils peuvent être joints. Ils exposent très brièvement les difficultés qui motivent leur demande.

En cas de problème médical, ils communiquent le numéro de téléphone du médecin présent sur place ou de l'établissement hospitalier ainsi que les heures possibles d'appel.

## ■ Mise en oeuvre des garanties

La mise en œuvre des garanties s'applique en tenant compte des caractéristiques géographiques, climatiques, économiques, politiques, sanitaires et juridiques propres au lieu de l'événement couvert et constatées lors de la survenance d'un fait générateur.

- **La responsabilité d'IMA ASSURANCES ne saurait être recherchée en cas de non-exécution, ou d'exécution partielle ou contretemps à l'exécution des garanties, si ceux-ci résultent de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, séquestration du bénéficiaire, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques, refus des médecins traitants ou professionnels de santé locaux de collaborer avec IMA ASSURANCES. De la même façon, IMA ASSURANCES n'est plus tenue à l'exécution de ses garanties dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales, nationales et/ou internationales,**
- IMA ASSURANCES n'est plus tenue à l'exécution de ses garanties en cas de refus par un bénéficiaire de soins ou d'exams préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin, demandés par l'équipe médicale d'IMA ASSURANCES

ou bien en cas de refus d'un bénéficiaire, selon le cas, du transport sanitaire, du rapatriement, du lieu d'hospitalisation proposés par les médecins d'IMA ASSURANCES ou bien encore en cas d'opposition d'un bénéficiaire à la communication de données médicales à l'équipe médicale d'IMA ASSURANCES,

- **la responsabilité d'IMA ASSURANCES ne peut être engagée pour tout dommage consécutif à la mise en œuvre ou l'absence de mise en œuvre d'un transport sanitaire ou du choix d'un hôpital qui résulterait d'informations, d'avis ou de diagnostics médicaux erronés reçus des équipes médicales locales que l'obligation de vigilance définie selon les usages de l'exercice de la régulation médicale ne permettrait pas de déceler,**
- **IMA ASSURANCES peut seulement intervenir dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ou administratives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.**

**Les garanties sont suspendues lorsqu'une interdiction de mettre en œuvre une garantie s'impose à l'Assureur du fait d'une toutes mesures restrictives financières ou commerciales décidées par tout État ou toutes organisations supranationales à l'encontre d'autres États, de personnes physiques, de personnes morales ou d'entités de droit public ou de droit privé.**

Les garanties sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES ; les frais directement engagés par un bénéficiaire pourront toutefois être remboursés par IMA ASSURANCES sur présentation de justificatifs et sous réserve de son accord préalable pour leur engagement.

Lorsqu'IMA ASSURANCES prend en charge le coût d'un transport sanitaire d'un bénéficiaire ou du transport d'un accompagnant ou des autres bénéficiaires, l'accompagnant ou les bénéficiaires disposant d'un titre de transport remboursable en cas de non utilisation, s'engagent en conformité avec les dispositions du titre de transport à en demander le remboursement et en reverser le montant à IMA ASSURANCES.

À défaut, le titulaire du titre du transport est tenu personnellement d'indemniser IMA ASSURANCES à hauteur de la somme qu'il aurait obtenue s'il avait exercé son droit au remboursement.

Le remboursement ou, le cas échéant, l'indemnité est exigible dans le mois suivant la date de remboursement ou, le cas échéant, la date d'indemnisation. Le remboursement n'est pas dû dans le cas où le titulaire du titre de transport a été empêché d'exercer son droit au remboursement.

## ■ Exclusions

**Ne sont en aucun cas pris en charge par IMA ASSURANCES :**

### Certains frais et dépenses :

- **les frais de repas, les frais de téléphone et de connexion internet ainsi que les frais de bar en cas d'hébergement pris en charge par IMA ASSURANCES au titre des garanties,**

- les frais de confort personnel (radio, télévision, coiffeur, etc.),
- les frais d'achat ou de location d'appareils de climatisation, d'humidificateurs, d'appareils à aérosol et des appareils pour exercices physiques,
- les frais engagés par le bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable d'IMA ASSURANCES, sauf cas de force majeure,
- les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne peut produire de justificatif,
- les dépenses occasionnées par les proches ou les membres de la famille du bénéficiaire pendant sa période d'hospitalisation,
- les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,
- les frais résultant de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale,
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
- les produits classés comme vitamines ou minéraux ainsi que les compléments alimentaires, les boissons énergisantes,
- la parapharmacie,
- les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple),
- les frais d'appareillages médicaux et prothèses (y compris les prothèses dentaires),
- les frais de séjour en maison de repos,
- les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,
- les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France,
- les frais de transports primaires, c'est-à-dire les transports sanitaires d'urgence relevant d'une organisation décidée par la puissance publique locale,
- les frais liés au changement de sexe, à la stérilisation, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles,
- les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement à visée esthétique.

#### Certains événements survenus à l'occasion ou en raison :

- de grèves, la manipulation d'armes, la participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense,
- d'actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide,
- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants mentionnés au code de la Santé Publique, non prescrits médicalement,
- de tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant,

- d'événements dont la responsabilité pourrait incomber soit à l'organisateur du voyage en application du titre I de la loi n°2009-888 du 22 Juillet 2009 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de sursréservation,
- de voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique, c'est-à-dire ayant pour objectif de consulter un praticien ou d'être hospitalisé pour un traitement quel qu'en soit sa nature ainsi que les déplacements pour greffe d'organe,
- de rapatriements en rapport avec un état antérieur ayant justifié un premier rapatriement organisé par IMA ASSURANCES,
- d'une interruption volontaire de grossesse, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- d'une grossesse et l'accouchement sauf complications soudaines et imprévisibles,
- d'événements, et leurs conséquences, survenus lors de la pratique de sports à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition, ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires,
- de l'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive.

#### Les conséquences des situations ou événements suivants :

- les conséquences d'infractions volontaires à la législation locale en vigueur,
- les conséquences des blessures et maladies préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédant le début du voyage,
- les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle le bénéficiaire est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- les conséquences des accidents ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place,
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part de l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.), du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères ou des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays dans lequel le bénéficiaire séjourne,
- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectant, de l'exposition à des agents chimiques types gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique d'une activité aérienne (y compris delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe, plongée sous-marine avec ou sans appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme.

La preuve de l'exclusion incombe à IMA ASSURANCES.

## 2 Garanties d'assistance

### ■ Assistance aux bénéficiaires blessés ou malades

#### Transport sanitaire

IMA ASSURANCES organise le transport sanitaire et prend en charge son coût dès lors que l'équipe médicale d'IMA ASSURANCES évalue, sur la base des avis des médecins locaux et des informations médicales transmises par ces derniers, que le transport sanitaire est médicalement nécessaire et compatible avec l'état de santé du bénéficiaire.

L'équipe médicale d'IMA ASSURANCES, afin de s'assurer de la nécessité médicale d'un transport sanitaire et/ou de sa compatibilité avec l'état de santé du bénéficiaire peut demander des examens complémentaires aux médecins locaux ou à son correspondant médical local.

À l'examen des avis, informations et diagnostics médicaux locaux recueillis, l'équipe médicale d'IMA ASSURANCES décide des moyens et des modalités de transport les mieux adaptés à la situation médicale du bénéficiaire et de la destination :

- structure hospitalière adaptée la plus proche,
- ou sur le constat qu'aucun établissement hospitalier proche du lieu de séjour n'est adapté, une structure hospitalière proche du domicile,
- ou le domicile.

#### Attente sur place d'un accompagnant

Lorsque le bénéficiaire non transportable doit rester hospitalisé au-delà de la date initialement prévue pour son retour, IMA ASSURANCES organise l'hébergement d'une personne attendant sur place le transport sanitaire et participe aux frais induits, **à concurrence de 50 € toutes taxes comprises par nuit, et ce pour une durée maximale de 7 nuits.**

#### Voyage aller-retour d'un proche

Lorsque le bénéficiaire non transportable doit rester hospitalisé pendant plus de 5 jours, et dès lors qu'il est isolé de tout membre de sa famille, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport aller et retour d'un proche et participe à son hébergement, **à concurrence de 50 € toutes taxes comprises par nuit, pour une durée maximale de 7 nuits.**

Lorsque le bénéficiaire est handicapé ou âgé de moins de 15 ans, ce déplacement et cet hébergement sont organisés par IMA ASSURANCES dans les mêmes conditions de prise en charge, mais quelle que soit la durée de l'hospitalisation.

Cette garantie n'est pas cumulable avec l'attente sur place d'un accompagnant, telle que définie à l'article ci-dessus.

#### Poursuite du voyage

Si l'état de santé du bénéficiaire ne nécessite pas un retour au domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge des frais de transport pour lui permettre de poursuivre son voyage interrompu, **à concurrence des frais qui auraient été engagés pour le retour au domicile.**

#### Prolongation de séjour pour raison médicale après une hospitalisation

Lorsque le bénéficiaire n'est pas jugé transportable par les médecins d'IMA ASSURANCES alors que son état médical ne nécessite plus une hospitalisation, ses frais d'hébergement sont pris en charge par IMA ASSURANCES **à concurrence de 50 € toutes taxes comprises par nuit pour une durée maximale de 7 nuits.**

#### Frais médicaux à l'étranger pour le compte de TOKIO MARINE HCC.

La gestion de la garantie Frais Médicaux à l'étranger est effectuée par IMA ASSURANCES et ASSUR TRAVEL pour le compte de TOKIO MARINE HCC, organisme assureur des garanties.

Le montant de la prise en charge est plafonné au montant total de frais facturé au bénéficiaire par un ou plusieurs établissements hospitaliers, ou professionnels de santé dans la limite de 150 000 € par bénéficiaire et par fait générateur. Par exception, un plafond de 30 000 € est appliqué pour les maladies nerveuses, mentales, psychiques et psychologiques.

La garantie peut être mise en œuvre selon deux modalités :

#### Avance des frais médicaux par IMA

En cas d'hospitalisation du bénéficiaire, IMA ASSURANCES peut effectuer le règlement des frais médicaux liés à cette hospitalisation directement auprès de l'hôpital dans les limites du plafond de la garantie.

En tout état de cause, le bénéficiaire devra supporter l'éventuel reste à charge.

L'avance de la prise en charge s'effectue sous réserve que la structure hospitalière ou le bénéficiaire des soins communiquent à IMA ASSURANCES, toutes les informations et tous les documents médicaux permettant de déterminer le montant de la prise en charge (devis, rapport médical, facture originale, et tout document jugé utile par l'Assureur).

#### Païement des frais médicaux par le bénéficiaire

En cas de frais médicaux non liés à une hospitalisation et/ou lorsque le bénéficiaire a effectué directement le règlement des frais médicaux auprès du prestataire de soins, **il s'engage à transmettre à IMA ASSURANCES les factures originales acquittées justifiant les dépenses engagées. Pour les dépenses supérieures à 5 000 euros, un rapport médical établi par le prestataire de soins est également exigé. Sur la base des documents présentés, IMA ASSURANCES procèdera au remboursement du bénéficiaire dans la limite du plafond de la garantie. À défaut, IMA ASSURANCES ne pourra pas procéder au remboursement.**

En tout état de cause, le bénéficiaire devra supporter l'éventuel reste à charge ainsi que les dépenses non couvertes au titre de son contrat.

## Recherche et expédition de médicaments, équipements optiques, prothèses à l'Étranger

En cas de nécessité, IMA ASSURANCES recherche, sur le lieu de séjour, les médicaments (prescrits ou leurs équivalents) indispensables à la santé du bénéficiaire. A défaut de pouvoir se les procurer sur place, et dans la mesure où le délai d'acheminement est compatible avec la nature du problème, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'expédition de ces médicaments vers le lieu de séjour.

De même, IMA ASSURANCES organise et prend en charge, lorsque nécessaire, l'expédition de lunettes, lentilles de contact, appareillages médicaux et prothèses.

Le coût des médicaments et matériels reste à la charge du bénéficiaire, IMA ASSURANCES pouvant en avancer le montant si nécessaire contre reconnaissance de dette. Leur coût est remboursable dans un délai de 1 mois suivant le retour au domicile.

### Frais de recherche d'un bénéficiaire

IMA ASSURANCES prend en charge les frais de recherche engagés par des services de secours habilités sauf s'ils font l'objet d'une prise en charge par l'autorité publique, **dans la limite de 15 000 € toutes taxes comprises par événement.**

### Frais de secours

#### En France

IMA ASSURANCES prend en charge les frais de secours appropriés du lieu de l'incident jusqu'à une structure médicale adaptée, sous réserve que l'incident soit survenu sur le domaine skiable autorisé lié à la pratique du ski alpin ou de fond ou tous sports de glisse sur la neige (luge, ski de randonnée, surf des neiges, carving... à l'exception des sports utilisant des engins à moteurs), **dans la limite de 5 000 € toutes taxes comprises par événement.**

#### À l'Étranger

IMA ASSURANCES prend en charge des frais de secours liés ou non à la pratique du ski sauf s'ils font l'objet d'une prise en charge par l'autorité publique, **dans la limite de 5 000 € toutes taxes comprises par événement.**

## Assistance en cas de décès

### Rapatriement de corps

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport du corps jusqu'au lieu d'obsèques ou d'inhumation en France.

La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil, conforme à la législation et de qualité courante si la mise en bière est intervenue préalablement au transport en vertu d'une obligation réglementaire.

En cas de nécessité d'incinération sur place, les frais inhérents à cette incinération et au transport des cendres, dans une urne conforme à la législation et de qualité courante, sont pris en charge par IMA ASSURANCES.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération en France restent à la charge de la famille.

### Déplacement d'un proche en cas de décès d'un bénéficiaire

Si la présence d'un proche sur les lieux du décès s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps, ou les formalités de rapatriement ou d'incinération du bénéficiaire décédé et seul sur place au moment du décès, IMA ASSURANCES organise et prend en charge son déplacement aller-retour, au départ et à l'arrivée du pays de domiciliation du défunt, - et son hébergement **à concurrence de 50 € toutes taxes comprises par nuit et pour une durée maximale de 7 nuits consécutives.**

### Retour anticipé en cas de décès ou de risque de décès imminent et inéluctable d'un membre de la famille ou de la personne en charge de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'acheminement des bénéficiaires :

- jusqu'au lieu d'inhumation ou d'obsèques à la condition que celui-ci se situe en France,
- jusqu'au lieu où se trouve la personne dont le décès est imminent et inéluctable, sur décision des médecins d'IMA ASSURANCES, à la condition que celui-ci se situe en France.

## Assistance aux personnes valides

### Retour des bénéficiaires en cas de décès de l'un d'eux

Si le moyen de retour prévu initialement ne peut être utilisé, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le retour des bénéficiaires au domicile.

### Retour des bénéficiaires en cas de rapatriement de l'un d'eux

Si le transport sanitaire est décidé, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le retour des bénéficiaires à leur domicile.

### Accompagnement d'une personne handicapée ou d'un enfant de moins de 15 ans

Lorsqu'un transport concerne une personne handicapée ou un enfant de moins de 15 ans non accompagné, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le voyage aller et retour d'un proche domicilié en France, pour l'accompagner dans son déplacement. Lorsque ce voyage est impossible, IMA ASSURANCES fait accompagner la personne handicapée ou l'enfant par une personne qualifiée.

## Garanties attentat

Sur le lieu de séjour, si un bénéficiaire apprend qu'un attentat est survenu dans un rayon maximal de 100 km autour du lieu où il se trouve et qu'il s'inquiète pour sa sécurité, IMA ASSURANCES organise et prend en charge soit :

- son rapatriement jusqu'à son domicile,
- son hébergement sur place **à concurrence de 50 € toutes taxes comprises par nuit pour 7 nuits consécutives maximum.**

Cette garantie est mise en place sous réserve qu'il n'y ait pas de prise en charge de la part des autorités françaises ou des autorités du pays concerné, des organismes de voyage ou des compagnies de transport concernés.

La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximum de 48 heures suivant l'attentat.

## ■ Garanties événements climatiques majeurs

### Attente sur place

Lorsque les bénéficiaires ne peuvent poursuivre le voyage prévu à la suite d'un événement climatique majeur, IMA ASSURANCES prend en charge les frais d'hébergement **dans la limite de 7 nuits consécutives et 50 € toutes taxes comprises par nuit.**

### Retour des bénéficiaires

Lorsque les bénéficiaires doivent interrompre leur séjour en raison d'un événement climatique majeur, et si les conditions le permettent, IMA ASSURANCES organise et prend en charge leur retour à leur domicile.

Cette garantie est mise en place sous réserve qu'il n'y ait pas de prise en charge de la part des autorités françaises ou des autorités du pays concerné, des organismes de voyage ou des compagnies de transport concernés.

## ■ Garanties complémentaires

### Transmission de messages urgents à l'Étranger

Si le bénéficiaire est dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, IMA ASSURANCES se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages ou nouvelles émanant du bénéficiaire vers les membres de sa famille ou ses proches. IMA ASSURANCES peut également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés et n'engagent qu'eux, le rôle d'IMA ASSURANCES se limitant à celui d'intermédiaire pour leur transmission.

### Vol, perte ou destruction de documents à l'Étranger

En cas de vol, de perte ou de destruction de papiers d'identité, de moyens de paiement ou de titres de transport du bénéficiaire, IMA ASSURANCES conseille le bénéficiaire sur les démarches à accomplir (dépôt de plainte, oppositions, documents équivalents, démarches à effectuer pour renouveler les documents) et peut, contre reconnaissance de dette, effectuer une avance de fonds **à hauteur de 750 €, nécessaire au retour au domicile par bénéficiaire.**

Cette avance de fonds devra être intégralement remboursée par le bénéficiaire dans un délai de 30 jours suivant la date de retour au domicile.

### Assistance psychologique en France

En cas d'événements ressentis comme traumatisants par le bénéficiaire, IMA ASSURANCES organise et prend en charge

l'accompagnement psychologique d'un bénéficiaire selon la situation :

- de 1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien,
- et si nécessaire, de 1 à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien. Cette garantie est valable en France uniquement. Pour l'Outre-Mer, il s'agit de la Guadeloupe, la Martinique et La Réunion uniquement.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la survenance de l'événement.

## ■ Frais de justice et caution pénale

### Frais de justice à l'Étranger

IMA ASSURANCES prend en charge, **dans la limite de 3 000 € toutes taxes comprises**, les honoraires d'avocat et/ou frais de justice que le bénéficiaire peut être amené à supporter à l'occasion d'une action en défense ou recours devant une juridiction étrangère, en cas d'accident, de vol, de dommages ou de tout autre préjudice subi au cours du séjour ou du voyage.

### Caution à l'Étranger

IMA ASSURANCES effectue le dépôt des cautions pénales, civiles ou douanières, **dans la limite de 10 000 € toutes taxes comprises**, en cas d'incarcération du bénéficiaire ou lorsque celui-ci est menacé de l'être.

Ce dépôt de caution a le caractère d'une avance de fonds contre reconnaissance de dette. Il devra être intégralement remboursé à IMA ASSURANCES dans un délai de 1 mois après le retour à son domicile.

## 3 Services d'informations

### Conseils médicaux

Des conseils médicaux pour un déplacement à l'Étranger pourront être donnés par les médecins d'IMA ASSURANCES :

- lors de la préparation du voyage (attitudes préventives, vaccinations obligatoires et conseillées),
- pendant le voyage (choix d'établissement hospitalier),
- et au retour du voyage (tout événement médical survenant dans les suites immédiates).

Ces conseils ne peuvent, pour autant, être considérés comme des consultations médicales.

### Renseignements pratiques

Des renseignements pratiques, de caractère général, relatifs à l'organisation des voyages, pourront être communiqués (formalités administratives, liaisons téléphoniques, caractéristiques économiques et climatiques...).

### Assistance linguistique

Le bénéficiaire, confronté à de graves difficultés de communication dans la langue du pays où il se trouve, peut solliciter IMA ASSURANCES qui s'efforcera de lui faire bénéficier du service de ses linguistes.

## 4 Dispositions générales

### Calcul de la prime

Les tarifs sont calculés sur la base du prix du voyage, de la destination, de la durée du séjour, du nombre de personnes assurées et de la formule d'assurance choisie.

### Subrogation

L'Assureur est subrogé à concurrence du coût de l'assistance et des frais médicaux et d'hospitalisation, dans les droits et actions des bénéficiaires contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par l'Assureur ; c'est-à-dire que l'Assureur effectue en lieu et place des bénéficiaires les poursuites contre la partie responsable si l'Assureur l'estime opportun.

### Prescription

Toute action dérivant des garanties d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

#### Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

#### La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit à garantie des bénéficiaires,
- la demande en justice, même en référé,
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, IMA ASSURANCES et les bénéficiaires ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### Protection des données personnelles

MGEFI traite en qualité de responsable de traitement les données personnelles de ses adhérents (nom, prénom, adresse email en particulier) dans le cadre de la promotion de l'offre, sur la base du consentement des personnes concernées à recevoir des offres partenaires par voie électronique.

Assur Travel collecte en qualité de responsable Traitement, tout ou partie des catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription des contrats :

- des données relatives à l'identification du souscripteur et, le cas échéant des bénéficiaires du contrat ;
- des données relatives à la situation familiale ;
- des données nécessaires à la souscription et l'application du contrat ainsi qu'au suivi de la relation contractuelle.

TOKIO MARINE et IMA ASSURANCES collectent, en qualité de Responsables de Traitement respectivement pour les garanties qu'ils assurent, tout ou partie des catégories de données suivantes, dans le cadre de l'exécution des garanties :

- des informations nécessaires à la mise en œuvre des prestations ;

- des données de localisation des personnes ou des biens : dans ce contexte, un service de géolocalisation du terminal mobile, soumis à l'accord préalable du bénéficiaire, peut être proposé afin de mettre en œuvre plus efficacement les prestations d'assistance. En tout état de cause, les trajets ne sont pas tracés ;
- des données médicales pour lesquelles le bénéficiaire a donné son consentement lors de la souscription du contrat ou la mise en œuvre des prestations.

Ces données sont utilisées par Assur Travel, TOKIO MARINE et IMA ASSURANCES, chacun pour leur périmètre respectif :

- au titre de l'exécution contractuelle pour :
  - o la souscription et la gestion des contrats ;
  - o l'exécution des contrats et en particulier la fourniture des prestations d'assistance ;
  - o l'exercice des recours ainsi que la gestion des réclamations et des contentieux ;
- dans l'intérêt légitime du responsable de traitement, sauf opposition du bénéficiaire aux coordonnées mentionnées après :
  - o l'élaboration de statistiques, d'études techniques et d'analyses marketing, notamment pour optimiser les processus métiers, améliorer l'expérience bénéficiaire en optimisant le parcours client, fournir des offres plus adaptées au marché et suivre la qualité des services rendus ;
  - o les opérations relatives à la gestion clients et notamment le suivi de la relation (ex : passation d'enquête de satisfaction, enregistrement des appels) ;
- dans le cadre des obligations légales :
  - o la mise en œuvre de dispositifs en matière de lutte contre la fraude. En cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude peut être réalisée ;
  - o la réponse à des demandes officielles émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment habilitée ;
  - o la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, le traitement de surveillance des contrats peut aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la loi en la matière ;
  - o le déploiement de dispositif de lutte contre la corruption ;
  - o la gestion des demandes des droits (accès, opposition...).

Ces données peuvent être transmises par les Responsables de traitement ou accessibles aux entités suivantes, ayant besoin d'en connaître et dans la limite de leurs attributions respectives :

- aux distributeurs et prestataires en charge de la gestion du portefeuille client ;
- aux délégués et prestataires chargés de l'exécution des prestations d'assistance ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance y compris les autorités pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires. Certains prestataires d'assistance peuvent avoir la qualité de responsable de traitement ; ils collectent et traitent

alors les données personnelles dont ils sont destinataires conformément à leur propre politique de confidentialité ;

- aux sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques ;
- aux entités du Groupe IMA intervenant en qualité de sous-traitant pour les finalités visées ci-dessus ;
- aux syndicats et fédérations professionnels pour les opérations pilotées par ou à l'initiative de ces organismes ;
- à Assur Travel et MGEFI à des fins de reporting d'activité, à l'exception des éventuelles données médicales et sauf opposition notifiée aux coordonnées ci-dessous.

En outre, elles peuvent faire l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA (l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance). Les données mutualisées sont les données relatives aux contrats d'assurance automobile et aux sinistres déclarés aux assureurs. Dans ce cadre, les données sont destinées au personnel habilité de l'ALFA, ainsi qu'aux organismes directement concernés par une fraude (organismes d'assurance, autorités judiciaires, officiers ministériels, auxiliaires de justice, organismes tiers autorisés par une disposition légale ou réglementaire). Pour l'exercice des droits dans le cadre de ce traitement, le bénéficiaire peut contacter l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 PARIS Cedex 09.

Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité et/ou d'être accessibles depuis des pays tiers à l'Union Européenne dans le cadre d'opérations d'administration et de maintenance informatiques.

La demande de mise en œuvre des prestations emporte autorisation expresse des bénéficiaires au Responsable de traitement de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

Dans le cas où le bénéficiaire fournit des informations sur des tiers, le bénéficiaire s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini au présent article.

Des enregistrements ou double-écoutes sont réalisés sur une partie des appels à destination d'Assur Travel et des services d'assistance d'IMA ASSURANCES dans le cadre de :

- la montée en compétence des collaborateurs ;
- le suivi du conseil et de la qualité de la relation client ;
- la constitution d'éléments factuels exploitables dans le cadre de la prévention et la résolution des litiges, contentieux et précontentieux ;
- la protection des collaborateurs en cas d'agressions verbales et incivilités à leur rencontre ;
- la réalisation d'expérimentations en lien avec les objectifs de management et de suivi de la qualité ainsi qu'autour d'analyses des conversations via des techniques d'intelligence artificielle ;
- la gestion des demandes d'exercice de vos droits ;

- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées d'Assur Travel et d'IMA ASSURANCES et sont susceptibles d'être transmis et/ou accessibles par les prestataires techniques intervenant dans la mise en place et l'analyse des conversations téléphoniques. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques

Les données sont conservées au maximum pendant la durée de la relation contractuelle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques. Les enregistrements sont conservés pour une durée de six mois, sauf en cas de contentieux où ils sont conservés pour la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration des voies de recours.

Pour les finalités soumises à consentement, le bénéficiaire peut, à tout moment, le retirer auprès du Délégué à la Protection des Données d'IMA, qui se charge le cas échéant de transmettre la demande au Responsable de traitement concerné, aux coordonnées ci-dessous. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des services associés.

Dans les conditions prévues par la loi, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité et d'opposition. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, aux coordonnées suivantes : IMA GIE - Direction des Affaires Juridiques – Déléguée à la Protection des Données - 118 avenue de Paris – 79000 Niort – dpo@ima.eu La demande sera transmise le cas échéant au Responsable de traitement concerné.

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

## ■ Réclamation et médiation

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en œuvre, ou la relation avec IMA ASSURANCES au cours de cette mise en œuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation sur l'application des garanties d'assistance, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), rubrique Réclamations ou par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09. Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables suivant son envoi, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

En l'absence de réponse dans ce délai, ou si le désaccord persiste après la réponse du Service Consommateur, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09.

La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

## ■ Droit de renonciation

### **Vous avez souscrit un contrat d'Assurance Voyage et souhaitez y renoncer ?**

Conformément à l'article L 112-2-1 du Code des assurances, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de renonciation à votre contrat d'Assurance conclu à distance dans un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Cette faculté ne vaut pas pour les contrats voyages et assimilés d'une durée inférieure à 1 mois.

Si vous êtes éligible au droit de renonciation, nous vous invitons à nous adresser une lettre recommandée avec avis de réception à : ASSUR TRAVEL | MGEFI PASS VOYAGE, Parc Actiburo - 99 Rue Parmentier 59650 VILLENEUVE D'ASCQ, sur la base du modèle disponible sur le site voyage, rubrique Droit de Renonciation.

## 5 Obligations pour les garanties Assistance Rapatriement

Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par IMA ASSURANCES ne donneront droit à aucun remboursement.

### ■ Comment contacter notre service assistance



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 et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché : [CONTRAT IMA N°20180628-0000002450](#),
- vos nom et prénom,
- l'adresse de votre domicile,
- le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- 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.**

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