# Annexe aux Conditions Générales

→ « Prévoyance »

« Services d'assistance - Gan Assistance »

DELI +

Assuré d'avancer

gan

**Les garanties ASSISTANCE PRÉVOYANCE**
**et**
**ASSISTANCE À L'ASSURÉ EN DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL sont accordées par :**

**GAN ASSISTANCE**

Le service GAN ASSISTANCE est garanti et géré par :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**

Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 9.590.040 €
Siège social : 8-14 avenue des Frères Lumière – 94368 BRY SUR MARNE CEDEX
383 974 086 RCS CRÉTEIL

Numéro de protocole : C12, K12, C13, K13, C13D ET K13D

Organisme de contrôle : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
61, rue Taitbout – 75009 PARIS

Le service GAN ASSISTANCE verse les prestations prévues ci-après

# Titre I - **Assistance prévoyance**

## > *Définitions et champ d'application*

Ces garanties ont pour objet la mise en œuvre d'une assistance au bénéficiaire pour couvrir les conséquences d'une incapacité temporaire consécutive à une maladie imprévisible ou un accident, ou celles d'un décès.

Pour l'application de ces garanties, on entend par :

**ACCIDENT :** toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.

**BÉNÉFICIAIRE :** l'affilié ou l'adhérent au contrat de prévoyance.

**ENFANT :** les enfants à charge du bénéficiaire tels qu'ils sont définis au contrat de prévoyance.

**CERTIFICAT MÉDICAL DESCRIPTIF :** le document justifiant et prouvant l'hospitalisation ou l'immobilisation temporaire au domicile, du bénéficiaire ou de l'enfant. Il est complété à la fois par le médecin qui atteste de l'hospitalisation ou de l'immobilisation et par le bénéficiaire qui complète la partie administrative.

**DOMICILE :** le lieu de résidence principale du bénéficiaire, situé en France métropolitaine, dans un Département ou Territoire d'Outre-Mer ou en Principauté d'Andorre ou de Monaco.

**FAMILLE :** le bénéficiaire, son conjoint ou partenaire lié à l'affilié ou à l'adhérent au contrat de prévoyance par un Pacte civil de solidarité ou son concubin et les enfants à charge, tels qu'ils sont définis au contrat de prévoyance.

**GAN ASSISTANCE ORGANISE :** GAN ASSISTANCE accomplit les démarches nécessaires afin que le bénéficiaire puisse avoir accès à la prestation.

**GAN ASSISTANCE PREND EN CHARGE :** GAN ASSISTANCE organise et finance la prestation.

**GARDE D'ENFANTS :** garde et surveillance d'un ou plusieurs enfants du bénéficiaire à son domicile.

**HOSPITALISATION :** tout séjour de plus de 48 heures, non prescrit médicalement plus de 5 jours à l'avance dans un établissement de soins public ou privé dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical d'une maladie imprévisible ou de lésions résultant d'un accident.

**IMMOBILISATION TEMPORAIRE DU BÉNÉFICIAIRE :** l'état qui empêche le bénéficiaire d'exercer son activité habituelle et qui entraîne à la suite d'une maladie ou d'un accident :

- soit son immobilisation à domicile, à la suite d'une hospitalisation ou non, pour une durée d'au moins 8 jours consécutifs, pour des raisons médicalement justifiées et prouvées,
- soit son hospitalisation non prescrite médicalement plus de 5 jours à l'avance, dans un établissement de soins pour une durée d'au moins 2 jours consécutifs.

**IMMOBILISATION TEMPORAIRE D'UN ENFANT :** l'état qui empêche l'enfant à charge de poursuivre sa scolarité en l'immobilisant à son domicile ou dans un établissement de soins pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

**MALADIE :** toute altération de la santé médicalement constatée.

**MALADIE CHRONIQUE :** maladie qui évolue lentement et se prolonge.

**VALIDITÉ DANS LE TEMPS :** il s'agit de la période comprise entre la date de prise d'effet et la date de cessation de l'affiliation ou de l'adhésion au contrat telle qu'elle est définie dans le contrat de prévoyance.

## > *Description des garanties d'assistance prévoyance*

### 1. EN CAS DE DÉCÈS

En cas de décès, GAN ASSISTANCE organise et prend en charge les prestations suivantes :

#### 1.1 En cas de décès du bénéficiaire - transport d'un proche

En cas de décès du bénéficiaire, GAN ASSISTANCE organise et prend en charge le retour d'un proche se trouvant en déplacement (voyage d'agrément, voyages d'affaires, séjour en rési-

dence secondaire) pour le ramener à son domicile en France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco ou dans un département ou territoire d'Outre-Mer, et ce, sur la base d'un billet (aller simple) de train 1re classe ou d'avion classe tourisme.

### 1.2 En cas de décès du bénéficiaire ou d'un membre de sa famille - information et conseil obsèques

Ce service fonctionne du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures.

Sur simple appel téléphonique, GAN ASSISTANCE communique aux membres de la famille de la personne décédée tous les renseignements concernant l'organisation des obsèques du défunt et la succession.

L'information porte sur les thèmes suivants :

- **Le décès :** le décès à l'hôpital, à domicile, les morts particulières, la constatation du décès, les prélèvements d'organes, les dons d'organes, la conservation et le transport du corps, les chambres funéraires.
- **Les obsèques :** les sociétés de pompes funèbres et de marbrerie funéraire, l'organisation des pompes funèbres en France, la préparation des obsèques, la toilette du défunt, le choix du cercueil et des accessoires, les voitures funéraires, les concessions, la crémation, les différents rites et cérémonies religieuses.
- **Les démarches immédiates :** le règlement des frais d'obsèques, l'apposition des scellés, le sort des avoirs financiers et des biens détenus par le défunt (règles applicables et démarches à effectuer), les formalités auprès des organismes (administration fiscale, caisses de retraite, employeur, établissements financiers, Sécurité Sociale,...).
- **La succession :**
  - le règlement de la succession : les options offertes aux héritiers et leurs conséquences (acceptation de la succession, acceptation sous bénéfice d'inventaire) ;
  - les règles de répartition de la succession : l'ordre de succession, les modalités d'attribution, les règles applicables, générales et particulières à certaines situations (représentation, fente, enfants adoptés, décès simultanés, transmission des droits de propriété littéraire et artistique, ...), la position du conjoint survivant.

## 2. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Ce service fonctionne du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures.

Si le bénéficiaire ou un membre de sa famille se trouve dans une situation d'angoisse brutale et grave, GAN ASSISTANCE organise et prend en charge des entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien. **Le nombre total d'entretiens téléphoniques ne peut être supérieur à 4 séances par personne et par événement.**

## 3. IMMOBILISATION TEMPORAIRE DU BÉNÉFICIAIRE

En cas d'immobilisation temporaire du bénéficiaire, médicalement justifiée et prouvée par un certificat médical descriptif, d'une durée au moins égale à :

- 8 jours consécutifs à son domicile,
- 2 jours consécutifs pour une hospitalisation,

GAN ASSISTANCE organise et prend en charge, dès le premier jour, les prestations suivantes :

### 3.1 Frais de transport d'un proche

Si le bénéficiaire vit seul, GAN ASSISTANCE organise, dès le premier jour, la venue d'une personne désignée par le bénéficiaire pour lui apporter une aide au quotidien.

Dans ce cas, GAN ASSISTANCE prend en charge les frais de transport Aller/Retour de cette personne résidant en France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco ou dans un département ou territoire d'Outre-Mer ou bien résidant dans le pays limitrophe, à moins de 100 km du domicile du bénéficiaire, s'il est frontalier.

GAN ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport Aller/Retour sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme et dans la limite de 305 €.

**Cette prestation est accordée au maximum 2 fois par an et par bénéficiaire.**

### 3.2 Frais d'hébergement du proche ou téle-assistance

- En cas d'hospitalisation du bénéficiaire, GAN ASSISTANCE prend en charge les frais d'hébergement en hôtel ou les frais de mise à disposition d'un lit d'accompagnant dans l'établissement hospitalier (y compris le petit déjeuner), de la personne désignée par le bénéficiaire qui se rend sur place, et ce pendant la durée de l'hospitalisation, dans la limite de 46 € par nuit et de 230 € pour l'ensemble de la dépense. **Les frais de restauration de cette personne restent à sa charge.**
- En cas d'immobilisation médicalement justifiée du bénéficiaire, à son domicile, pendant plus de 3 semaines consécutives, GAN ASSISTANCE organise et prend en charge la mise à disposition d'un dispositif de téléassistance, 24 heures sur 24, pendant la durée de l'immobilisation et dans la limite de 2 mois.

**Une seule de ces prestations est accordée au maximum 2 fois par an et par bénéficiaire.**

## 4. IMMOBILISATION TEMPORAIRE D'UN ENFANT ÂGÉ DE MOINS DE 18 ANS

En cas d'immobilisation temporaire d'un enfant âgé de moins de 18 ans, médicalement justifiée et prouvée par un certificat médical descriptif, GAN ASSISTANCE organise et prend en charge, dès le premier jour et pendant la durée de l'immobilisation, l'une des 3 prestations suivantes.

La garantie s'applique sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable d'un médecin.

Dans tous les cas, GAN ASSISTANCE se réserve le droit de réclamer au bénéficiaire le certificat médical descriptif indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant malade ou blessé.

Le bénéficiaire devra impérativement communiquer à la personne intervenant sur place et à GAN ASSISTANCE, les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, de telle sorte que les services d'assistance ou le garde-malade puissent, si l'état de l'enfant l'exigeait, se mettre en relation avec lui.

Le bénéficiaire s'engage d'autre part à communiquer au garde-malade et à GAN ASSISTANCE les coordonnées des services d'urgence locaux.

**Territorialité :** Les prestations ci-après sont fournies sur l'ensemble de la France métropolitaine.

### 4.1 Soit : présence d'un proche

Afin de permettre au bénéficiaire de poursuivre son activité professionnelle, GAN ASSISTANCE organise et prend en charge, dès le premier jour, la venue d'une personne désignée par celui-ci pour apporter une aide au quotidien à l'enfant âgé de moins de 18 ans, temporairement immobilisé.

Dans ce cas, GAN ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de transport Aller/Retour de cette personne résidant en France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco ou dans un département ou territoire d'Outre-Mer ou bien résidant dans le pays limitrophe, à moins de 100 km du domicile du bénéficiaire, s'il est frontalier, et ce sur la base d'un billet de train 1re classe ou d'avion classe tourisme et dans la limite de 305 €.

### 4.2 Soit : garde des enfants

GAN ASSISTANCE se charge de rechercher et d'envoyer au domicile du bénéficiaire un garde-malade afin de garder son ou ses enfants malades ou blessés âgés de moins de 18 ans.

Dès réception de l'appel du bénéficiaire, après la visite du médecin traitant, GAN ASSISTANCE mettra tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que le garde-malade soit au domicile du bénéficiaire le plus rapidement possible.

Toutefois, GAN ASSISTANCE se réserve un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant malade ou blessé.

GAN ASSISTANCE organise de 7 h 30 à 19 h 30 (sauf dimanches et jours fériés) la garde de l'enfant à son domicile. Le coût de cette garde est pris en charge dans la limite des disponibilités locales et à concurrence de 12 heures consécutives par jour pendant 5 jours consécutifs maximum.

La prise en charge du transport du garde malade sur place est supportée par GAN ASSISTANCE.

**Cette garde est effectuée pendant l'absence pour raison professionnelle d'un ou des parents.**

Le garde-malade prendra et quittera ses fonctions en présence d'un membre de la famille.

**Les frais de nourriture et de soins de l'enfant restent à la charge du bénéficiaire.**

Le garde-malade n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux qui sont généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant.

Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

### 4.3 Soit : l'école continue

**GAN ASSISTANCE fournit une aide pédagogique à partir du 15e jour d'absence scolaire dans les matières principales.**

Ce service permet à tout enfant scolarisé, du cours préparatoire au bac, de recevoir une aide pédagogique en cas de maladie ou d'accident l'immobilisant à son domicile ou en milieu hospitalier (sous réserve de l'accord de l'établissement hospitalier, du médecin et du personnel soignant) et entraînant une absence supérieure à 14 jours consécutifs de cours (soit 2 semaines d'absence scolaire). Les cours sont pris en charge par GAN ASSISTANCE à concurrence de 15 heures par semaine, tous cours confondus.

**La durée de la garantie :** la garantie s'applique à compter du 15e jour d'absence scolaire de l'enfant sans qu'il y ait eu reprise des cours. Les 14 jours constituent une franchise absolue. La garantie est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire, selon les zones définies par le Ministère de l'Éducation Nationale. Elle ne joue pas durant les vacances scolaires, les samedis, dimanches et jours fériés.

**Les conditions médicales nécessaires à la mise en œuvre de la garantie :** la durée présumée de l'immobilisation sera indiquée sur un certificat médical qui sera adressé au médecin de GAN ASSISTANCE, lequel se réserve le droit de contacter le médecin qui a établi ledit certificat.

**Le délai de mise en place :** dès réception de la demande du bénéficiaire, GAN ASSISTANCE mettra tout en œuvre afin qu'un répétiteur scolaire soit au domicile de l'enfant le plus rapidement possible. Toutefois, à compter de la réception de la demande, un délai maximum de 2 jours peut être demandé pour rechercher le répétiteur scolaire qui assurera les cours de l'enfant malade ou blessé. Ce délai s'entend hors samedis, dimanches et jours fériés.

**Le déroulement de la garantie « l'école continue » :** à partir du 15e jour d'absence scolaire des cours, un répétiteur scolaire est envoyé au domicile de l'enfant. Ce répétiteur scolaire permet à l'enfant, grâce à des cours particuliers, de poursuivre sa scolarité dans les matières suivantes : langues étrangères (langues des Etats de l'Union Européenne), français, physique/chimie, technologie, mathématiques, histoire, géographie, biologie.

Ce ou ces répétiteurs scolaires habilités à donner des cours du niveau de la classe de l'enfant, sont autorisés par le bénéficiaire à prendre contact si cela s'avère nécessaire, avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs habituels de cet enfant l'étendue du programme à étudier.

Les cours sont pris en charge, dans le cadre de cette garantie, à concurrence de 15 heures par semaine, tous cours confondus. Ces 15 heures sont fractionnables à raison de 3 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur scolaire. **Si des cours sont demandés pour l'enfant au-delà de 15 heures par semaine, ils seront à la charge du bénéficiaire.**

La garantie cesse dès que l'enfant a repris normalement ses cours. Elle cesse en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

**Une seule de ces 3 prestations est accordée 1 fois par an et par enfant à charge du bénéficiaire**

## 5. POURSUITE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DU BÉNÉFICIAIRE

### 5.1 En cas de maladie imprévue de la nourrice agréée

En cas de maladie de la nourrice agréée employée en contrat à durée indéterminée chez le bénéficiaire ou gardant l'enfant à charge du bénéficiaire à son propre domicile, GAN ASSISTANCE se charge de rechercher et d'envoyer au domicile du bénéficiaire une personne afin de garder son ou ses enfants âgés de moins de 15 ans. Cette prestation est accordée en

France métropolitaine. Dès réception de l'appel du bénéficiaire, après la visite du médecin traitant chez la nourrice, GAN ASSISTANCE mettra tout en œuvre, sauf en cas de force majeure, afin que le garde d'enfant soit au domicile du bénéficiaire le plus rapidement possible.

Toutefois, GAN ASSISTANCE se réserve un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant. GAN ASSISTANCE organise de 7 h 30 à 19 h 30 (sauf dimanches et jours fériés) la garde de l'enfant à son domicile. Le coût de cette garde est pris en charge dans la limite des disponibilités locales et à concurrence de 12 heures par jour pendant 2 jours consécutifs maximum. La prise en charge du transport du garde sur place est supportée par GAN ASSISTANCE. **Cette garde est effectuée pendant l'absence pour raison professionnelle d'un ou des parents.** Le garde prendra et quittera ses fonctions en présence d'un membre de la famille.

D'autre part le bénéficiaire s'engage également à communiquer au garde et à GAN ASSISTANCE les coordonnées des services d'urgence locaux.

Dans tous les cas GAN ASSISTANCE se réserve le droit de réclamer au bénéficiaire un certificat médical justifiant l'absence de la nourrice pour maladie ainsi que la copie du contrat de travail de la nourrice.

**Les frais de nourriture de l'enfant restent à charge du bénéficiaire.**

**Permanences des heures de service :** ce service fonctionne du lundi au samedi de 7 h 30 à 19 h 30, à l'exception des dimanches et jours fériés. Toutefois, le bénéficiaire peut joindre GAN ASSISTANCE 24h/24, 7 jours sur 7 afin de formuler sa demande.

**Exécution du service : cette garantie est accordée en fonction des disponibilités locales.**

Les prestations sont du ressort exclusif de GAN ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire ne sera remboursée. Le garde n'est pas compètent pour dispenser des soins médicaux autres que ceux qui sont généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant.

**Cette prestation est accordée au maximum 2 fois par an et par bénéficiaire.**

## 5.2 En cas de grève dans l'établissement scolaire de l'enfant

En cas de grève non prévue plus de 48 heures à l'avance dans l'établissement où se trouve scolarise l'enfant à charge du bénéficiaire, GAN ASSISTANCE se charge de rechercher et d'envoyer au domicile du bénéficiaire une personne afin de garder son ou ses enfants âgés de moins de 15 ans. Cette prestation est accordée en France métropolitaine.

Dès réception de l'appel du bénéficiaire, GAN ASSISTANCE mettra tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que le garde d'enfant soit au domicile du bénéficiaire le plus rapidement possible.

Toutefois, GAN ASSISTANCE se réserve un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

GAN ASSISTANCE organise de 7 h 30 à 19 h 30 (sauf dimanches et jours fériés) la garde de l'enfant à son domicile. Le coût de cette garde est pris en charge dans la limite des disponibilités locales à concurrence de 12 heures maximum par jour pendant 1 journée maximum. La prise en charge du transport du garde sur place est supportée par GAN ASSISTANCE.

**Cette garde est effectuée pendant l'absence pour raison professionnelle d'un ou des parents.**

Le garde prendra et quittera ses fonctions en présence d'un membre de la famille. D'autre part, le bénéficiaire s'engage également à communiquer au garde et à GAN ASSISTANCE les coordonnées des services d'urgence locaux.

**Les frais de nourriture de l'enfant restent à la charge du bénéficiaire.**

**Permanences des heures de service :** ce service fonctionne du lundi au samedi de 7 h 30 à 19 h 30, à l'exception des dimanches et jours fériés. Toutefois, le bénéficiaire peut joindre GAN ASSISTANCE 24h/24, 7 jours sur 7 afin de formuler sa demande.

**Exécution du service : cette garantie est accordée en fonction des disponibilités locales.**

Les prestations sont du ressort exclusif de GAN ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire ne sera remboursée. Le garde n'est pas

compétent pour dispenser des soins médicaux autres que ceux qui sont généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant.

**Cette prestation est accordée au maximum 2 fois par an et par bénéficiaire.**

## 6. ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL

En cas d'accident, de maladie ou de décès, sur demande du bénéficiaire ou de son entourage, une Assistante Sociale peut réaliser un bilan de la situation et informer sur les aides dont peuvent bénéficier les affiliés ou adhérents au contrat de prévoyance et leurs ayants droit. Elle peut également les assister, à leur demande, dans les démarches auprès des organismes appropriés.

## > *Exclusions des garanties d'assistance prévoyance*

***Les garanties ASSISTANCE PRÉVOYANCE ne s'appliquent pas dans les cas suivants :***

### 1. Exclusions générales

- ***Les actes intentionnels ou dolosifs du bénéficiaire et leurs conséquences.***
- ***Les prestations qui n'ont pas été demandées et/ou qui n'ont pas été organisées par les soins de GAN ASSISTANCE ou avec son accord.***
- ***Les conséquences et/ou dommages survenant dans les pays en état de guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non, les pays touchés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes.***
- ***Les conséquences et /ou dommages résultant d'infractions à la législation française ou étrangère.***
- ***L'utilisation par le bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne, d'engins de guerre et armes à feu.***
- ***La participation du bénéficiaire à des paris, rixes (sauf cas de légitime défense).***
- ***Les dommages consécutifs à des activités militaires ou paramilitaires.***

### 2. Exclusions médicales

- ***Les maladies chroniques et l'invalidité ou infirmité préexistante.***
- ***Les états de grossesse non pathologique, l'accouchement et ses suites et les interruptions volontaires de grossesse non thérapeutiques.***
- ***Les hospitalisations en établissement de moins de 48 heures.***
- ***Les immobilisations au domicile inférieures à 8 jours consécutifs.***
- ***Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance.***
- ***Les maladies psychiatriques (dépressions, psychoses, névroses, troubles psychologiques divers), ainsi que les maladies ou déficiences mentales.***
- ***L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, ainsi que l'abus d'alcool.***
- ***Le suicide ou la tentative de suicide, toute mutilation volontaire du bénéficiaire.***

### 3. Exclusions autres

***Les garanties ne sont pas conçues pour les convenances personnelles des bénéficiaires.***

### 4. Exclusions spécifiques à la garantie « immobilisation temporaire d'un enfant »

***Outre les cas d'exclusion prévus ci-dessus, cette garantie ne fonctionne pas :***

- ***les dimanches et jours fériés ;***
- ***pendant les repos hebdomadaires et les congés légaux du bénéficiaire, de son conjoint, partenaire ou concubin et de la nourrice employée et déclarée ;***
- ***Pendant la présence au domicile d'un membre majeur de la famille.***

# Titre II - **Assistance au bénéficiaire en déplacement professionnel**

## > *Définitions et champ d'application*

Ces garanties ont pour objet la mise en œuvre d'une assistance au bénéficiaire pour couvrir les conséquences d'une maladie imprévisible, d'un accident ou d'un décès, survenu pendant **un déplacement professionnel du bénéficiaire d'une durée inférieure à 90 jours consécutifs.**

**Ces garanties sont accordées au seul affilié ou adhérent au contrat de prévoyance, à l'exclusion de son conjoint, partenaire ou concubin et de ses enfants.**

Pour l'application de ces garanties, on entend par :

**ACCIDENT :** toute lésion corporelle provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.

**BAGAGES :** les effets et objets courants de voyage.

**BÉNÉFICIAIRE :** l'affilié ou l'adhérent au contrat de prévoyance.

**DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL :** déplacement pour raison professionnelle d'une durée inférieure à 90 jours.

**DOMICILE :** le lieu de résidence principale du bénéficiaire, situé en France métropolitaine, dans un Département ou Territoire d'Outre-Mer ou en Principauté d'Andorre ou de Monaco.

**GAN ASSISTANCE ORGANISE :** GAN ASSISTANCE accomplit les démarches nécessaires afin que le bénéficiaire puisse avoir accès à la prestation.

**GAN ASSISTANCE PREND EN CHARGE :** GAN ASSISTANCE finance la prestation.

**HOSPITALISATION :** tout séjour non prescrit médicalement plus de 5 jours à l'avance, d'une durée au moins égale à 10 jours dans un établissement de soins public ou privé dès lors que ce séjour a pour objet la mise en observation, le traitement médical ou chirurgical d'une maladie imprévisible ou de lésions résultant d'un accident.

**MALADIE :** toute altération de la santé médicalement constatée.

**TRANSPORT PRIMAIRE :** frais engendrés par le transport entre le lieu du sinistre et le centre médical ou hospitalier le plus proche, et les frais de retour entre le centre médical ou hospitalier et le lieu de séjour.

**VALIDITÉ DANS LE TEMPS :** il s'agit de la période comprise entre la date de prise d'effet et la date de cessation de l'affiliation ou de l'adhésion au contrat telle qu'elle est définie dans le contrat de prévoyance.

## > *Description des garanties d'assistance au bénéficiaire en déplacement professionnel*

### 1. BÉNÉFICIAIRE MALADE OU BLESSÉ AU COURS D'UN DÉPLACEMENT GARANTI

GAN ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement du bénéficiaire à son domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez lui. Le rapatriement des bagages du bénéficiaire est également effectué dans la limite, en cas de transport aérien, du poids autorisé en tant que bagages accompagnés, par la compagnie aérienne ayant délivré le billet. **Les excédents de bagages ne sont pas pris en charge.**

La décision de rapatriement est prise par le médecin de GAN ASSISTANCE, après avis du médecin traitant occasionnel du bénéficiaire et éventuellement de son médecin traitant.

**Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement et le choix du moyen de transport.**

Le lieu d'hospitalisation est choisi en fonction des exigences médicales, en accord avec le bénéficiaire ou son entourage.

## 2. EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE LORS D'UN DÉPLACEMENT GARANTI

GAN ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement de corps du bénéficiaire jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine, département ou territoire d'Outre-Mer ou en Principauté d'Andorre ou de Monaco, ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu de l'événement en cas d'inhumation à l'étranger.

Dans ce cadre, GAN ASSISTANCE prend 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, aménagement spécifiques au transport, conditionnement).

**Les frais de cercueil, de mise en bière nécessaires au rapatriement, de cérémonie et d'inhumation restent à la charge de la famille.**

Si les obsèques ont lieu hors du pays de résidence, GAN ASSISTANCE organise le rapatriement de corps jusqu' à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge ce transport, à concurrence du montant qui aurait été expose pour rapatrier le corps sur le lieu de résidence.

**À l'étranger,** si la présence d'un ayant droit est requise par les autorités locales pour effectuer les démarches nécessaires au rapatriement, GAN ASSISTANCE organise et prend en charge le transport aller et retour de celui-ci résidant en France métropolitaine, ou Monaco, et ce sur la base d'un billet de train 1re classe ou d'avion classe tourisme.

## 3. EN CAS D'INTERRUPTION DU DÉPLACEMENT GARANTI PAR LE BÉNÉFICIAIRE EN RAISON D'UNE HOSPITALISATION OU DU DÉCÈS D'UN PROCHE

Lorsque l'un des proches du bénéficiaire (conjoint, partenaire, concubin, frère, sœur, ascendant, descendant au 1er degré) est hospitalisé par suite d'accident ou de maladie imprévisible, pour une durée médicalement prescrite de plus de 10 jours, justifiée et prouvée, ou vient à décéder, et que le bénéficiaire est dans l'obligation d'interrompre son déplacement professionnel, GAN ASSISTANCE organise et prend en charge le retour anticipé du bénéficiaire jusqu'au lieu de l'événement en France métropolitaine ou en Principauté d'Andorre ou de Monaco, ou jusqu'à son domicile, sur la base d'un billet (aller simple) de train 1re classe ou d'avion classe tourisme.

## > *Exclusions des garanties d'assistance au bénéficiaire en déplacement professionnel*

***Les garanties ASSISTANCE AU BÉNÉFICIAIRE EN DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL ne s'appliquent pas dans les cas suivants :***

### 1. Exclusions générales

- ***Les actes intentionnels ou dolosifs du bénéficiaire et leurs conséquences.***
- ***Les prestations qui n'ont pas été demandées au cours du déplacement garanti et/ou qui n'ont pas été organisées par les soins de GAN ASSISTANCE ou avec son accord.***
- ***Les conséquences et/ou dommages survenant dans les pays en état de guerre, civile ou étrangère, déclarée ou non, les pays touchés par des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée ou autres cataclysmes.***
- ***Les conséquences et /ou dommages résultant d'infractions à la législation française ou étrangère.***
- ***L'utilisation par le bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne, d'engins de guerre et armes à feu.***
- ***La participation du bénéficiaire à des paris, rixes (sauf cas de légitime défense).***
- ***Les dommages consécutifs à des activités militaires ou paramilitaires.***
- ***Les déplacements d'une durée supérieure à 90 jours, et ce dès le premier jour,***
- ***Les transports primaires et leurs frais.***

## 2. Exclusions médicales

- *Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement.*
- *La ou les affections ayant motivé un déplacement pour exploration et/ou traitement, y compris dans le cadre des cures thermales, et les conséquences des soins ou explorations, délivrés pour convenance personnelle lors d'un déplacement et/ou ne présentant pas un caractère d'urgence.*
- *Les états de grossesse de plus de 6 mois à partir de la date présumée de conception, à moins d'une complication imprévisible appréciée médicalement.*
- *Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance, ainsi que les infirmités préexistantes.*
- *Les maladies chroniques.*
- *Les maladies psychiatriques (dépressions, psychoses, névroses, troubles psychologiques divers), connues auparavant, ainsi que les maladies ou déficiences mentales.*
- *L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, ainsi que l'abus d'alcool.*
- *Le suicide ou la tentative de suicide, toute mutilation volontaire du bénéficiaire.*
- *Les frais de secours sur pistes et hors-pistes.*
- *Les frais de recherche en mer, en montagne et dans le désert.*

## 3. Exclusions autres

*Les garanties ne sont pas conçues pour les convenances personnelles du bénéficiaire.*

# Titre III - **Dispositions générales des prestations assistance**

## > *Cadre de l'intervention*

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

Les coordonnées et adresse mail pour joindre directement GAN ASSISTANCE 24h/24 et 7 jours/7 figurent aux conditions particulières ou certificat d'adhésion du contrat de prévoyance.

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

Pour bénéficier d'une prestation, GAN 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 aux médecins de GAN ASSISTANCE l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle GAN ASSISTANCE intervient. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

**GAN ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.**

Les interventions que GAN ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

GAN ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du bénéficiaire en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

**Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraîne automatiquement la nullité des garanties.**

## > *Responsabilité*

La responsabilité de GAN 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'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engin, effet nucléaire ou radioactif, empêchement climatique grave et l'événement imprévisible d'origine naturelle. GAN ASSISTANCE s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

## > *Engagements financiers de Gan assistance*

Les prestations doivent être organisées par les soins de GAN ASSISTANCE ou avec son accord. L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une des prestations d'assistance énoncées ci-dessus ne peut donner lieu à remboursement que si GAN ASSISTANCE en a été prévenu préalablement.

**En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par un bénéficiaire, ne sera remboursée.**

Les frais exposés seront alors remboursés sur justificatifs, dans la limite de ceux que GAN ASSISTANCE aurait engagés pour organiser le service.

### Remboursement des titres de transport :

Si un bénéficiaire n'a pas utilisé un ou des titres de transport, du fait de son retour d'urgence, GAN ASSISTANCE demandera, dans le mois qui suit son retour, que le montant correspondant à ce(s) titre(s) de transport, sauf à lui justifier que ce(s) titre(s) n'est (ou ne sont) pas remboursables(s), lui soit adressé.

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par GAN ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec l'accord de GAN ASSISTANCE.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

GAN ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
8-14 avenue des Frères Lumière
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

## > Traitement des réclamations

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties gérées par GAN Assistance, le bénéficiaire est invité à le faire connaître à GAN ASSISTANCE en appelant le 01.45.16.77.12 ou en écrivant à proximite@mutuaide.fr

Si la réponse obtenue ne lui donne pas satisfaction, le bénéficiaire peut adresser un courrier à :

GAN ASSISTANCE
Service Qualité Clients
8-14 avenue des Frères Lumière
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

GAN ASSISTANCE s'engage à accuser réception du courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, le bénéficiaire peut s'adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au 5-7 rue du Centre 93199 Noisy le Grand Cedex, sans préjudice de son droit de saisir éventuellement la justice.

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

## > Subrogation

Toute personne bénéficiant de l'assistance subroge la société d'assistance et la compagnie d'assurance dans ses droits et actions, contre tout tiers responsable à concurrence des frais engagés par eux en exécution des présentes garanties.

## > Prescription

**Toute action découlant des garanties « ASSISTANCE » est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de la date de l'événement qui lui donne naissance.**

**La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption ainsi que dans les cas suivants :**

- **désignation d'expert à la suite d'un sinistre,**
- **envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (par l'assureur au bénéficiaire en ce qui concerne le paiement de la prime, par le bénéficiaire à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité), citation en justice (même en référé), commandement en saisie signifié à celui que l'on veut empêcher de prescrire.**

## > Informatique et Libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de GAN ASSISTANCE pourront être enregistrées.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de GAN ASSISTANCE ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l'exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

GAN ASSISTANCE s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition sur les données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - MUTUAIDE ASSISTANCE 8-14 avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

3375-230314-132015 - Groupama Gan Vie participe à la protection de l'environnement en sélectionnant des imprimeurs référencés «Imprim'vert» ainsi que des papiers issus de forêts gérées durablement. PAP/G2S

Assuré d'avancer

gan