

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE**

8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX  
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone :  **N°Azur 0810 811 159**  
PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN TELEPHONE FIXE  
**(33.1. 41.77.45.85 de l'étranger)**
- par télécopie : 01.45.16.63.92
- par e-mail : [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)

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

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

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

**ARTICLE 1 - DEFINITIONS**

**Nous :** MIEL MUTUELLE ASSISTANCE. La gestion et la garantie des prestations « MIEL MUTUELLE ASSISTANCE » est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 9.590.040 € entièrement versé, dont le siège social est situé 8-14 avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE cedex.

**Bénéficiaire :**

- ▶ toute personne domiciliée en France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco et souscripteur d'un contrat complémentaire santé auprès de MIEL MUTUELLE,
- ▶ son conjoint de droit ou de fait, son concubin,
- ▶ ses descendants fiscalement à charge vivant sous le même toit,
- ▶ ses ascendants vivant sous le même toit (sauf pour la garantie « Aide ménagère »)

**Domicile :**

Le lieu de résidence principale du bénéficiaire en France métropolitaine, D.R.O.M., Principautés d'Andorre et de Monaco.

**Hospitalisation :**

Tout séjour de plus de 24 heures 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 ou de lésions résultant d'un accident.

**Hospitalisation imprévue :**

Toute hospitalisation consécutive à une maladie soudaine ou à un accident corporel.

**Immobilisation d'un bénéficiaire au domicile :**

L'état qui empêche le bénéficiaire d'exercer son activité habituelle et qui entraîne à la suite d'une maladie ou d'un accident, son immobilisation au domicile, pour une durée d'au moins 5 jours consécutifs, pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

**Maladie :**

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

**Certificat médical descriptif :**

Document justifiant et prouvant l'hospitalisation ou l'immobilisation d'un bénéficiaire au domicile. Il est complété à la fois par le médecin qui atteste de l'incapacité et par le bénéficiaire qui complète la partie administrative.

**Animal familial :**

Animal domestique (chien, chat).

**Validité des garanties :**

Les garanties d'assistance sont acquises pendant la durée de validité de l'adhésion à MIEL MUTUELLE ASSISTANCE.

**Territorialité :**

Les garanties s'exercent exclusivement en France sauf les garanties « Personnes en déplacement » et « Rapatriement de corps » qui s'exercent en France et à l'étranger.

Par ailleurs, des dispositions spécifiques aux bénéficiaires résidant dans les D.R.O.M. sont applicables pour certaines garanties.

**Nous organisons :**

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour délivrer la prestation.

**Nous prenons en charge :**

Nous supportons le coût de la prestation.

**Déchéance des garanties :**

Le non-respect par le bénéficiaire de ses obligations envers MIEL MUTUELLE ASSISTANCE en cours de contrat entraîne la déchéance de ses droits tels que prévus à la présente convention.

**Mise en œuvre des garanties :**

L'assistance doit toujours faire l'objet d'une demande préalable auprès de MIEL MUTUELLE ASSISTANCE.

En tout état de cause l'assistance qui n'a pas été organisée par MIEL MUTUELLE ASSISTANCE ou en accord avec elle, ne donne pas droit, à posteriori, à un remboursement ou à une quelconque indemnisation.

**ARTICLE 2 - GARANTIES D'ASSISTANCE SANTÉ**

**A – EN TOUTES CIRCONSTANCES**

**RECHERCHE ET ENVOI D'UN MEDECIN**

En cas d'absence de son médecin traitant, nous pouvons aider le bénéficiaire à rechercher un médecin, et l'envoyer à son chevet.

En aucun cas MIEL MUTUELLE ASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable si aucun médecin n'est disponible. De même, l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de MIEL MUTUELLE ASSISTANCE.

**Les frais de déplacement, de soins, les honoraires et autres restent à la charge du bénéficiaire.**

**MEDECIN CONSEIL**

Hors urgence médicale et en l'absence de son médecin traitant, le bénéficiaire peut obtenir des conseils médicaux par téléphone prodigués par les médecins de MIEL MUTUELLE ASSISTANCE.

**Ces conseils ne pourront cependant pas être considérés comme des consultations médicales.**

**RECHERCHE ET ENVOI DE PERSONNEL MEDICAL OU PARA-MEDICAL**

En dehors des heures d'ouverture des cabinets et établissements médicaux ou para médicaux, nous pouvons aider le bénéficiaire à rechercher des intervenants paramédicaux.

Notre rôle se limite à fournir au bénéficiaire des adresses et des numéros de téléphone.

Il appartient au bénéficiaire de sélectionner le prestataire de son choix et de négocier avec lui les conditions de son

intervention. En aucun cas, nous ne pourrions nous porter garants de la qualité des soins dispensés et voir notre responsabilité engagée à ce titre.

**Les frais de déplacement, de soins, les honoraires et autres restent à la charge du bénéficiaire.**

**LIVRAISON DES MEDICAMENTS**

Si le bénéficiaire n'est pas en mesure de se déplacer hors de son domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales et pendant un mois, la livraison des médicaments qui ont fait l'objet d'une prescription médicale.

**Le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire.**

**RESERVATION D'UNE PLACE EN MILIEU HOSPITALIER**

Nous pouvons, sur prescription médicale, aider le bénéficiaire à rechercher une place en milieu hospitalier spécialisé ou non, dans un rayon de 50 kilomètres autour du domicile.

**RECHERCHE ET ENVOI D'UNE AMBULANCE OU D'UN VSL**

Sur prescription médicale uniquement, nous pouvons organiser le transport du bénéficiaire en ambulance ou en véhicule sanitaire léger jusqu'au centre hospitalier approprié de son choix, le plus proche de son domicile ou jusqu'à l'établissement indiqué sur la prescription médicale, dans un rayon de 50 kilomètres de son domicile.

**En aucun cas MIEL MUTUELLE assistance ne peut se substituer aux secours locaux d'urgence tels que : samu, smur, pompiers, etc.**

**ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL**

Sur demande, une Assistante Sociale peut réaliser un bilan de votre situation individuelle et vous informer sur les aides dont vous pouvez bénéficier. Elle peut également vous assister, si vous le souhaitez, dans vos démarches auprès des organismes appropriés.

**B – EN CAS D'HOSPITALISATION**

**TRANSMISSION DE MESSAGES**

Lors de son séjour à l'hôpital, si le bénéficiaire est dans l'impossibilité de communiquer un message urgent à un proche, nous l'aidons à transmettre son message.

De même, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE se chargera de transmettre les messages destinés au bénéficiaire, pendant qu'il est hospitalisé.

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

**VENUE D'UN PROCHE AU DOMICILE**

Si le bénéficiaire est hospitalisé pour une durée supérieure à 24 heures, nous organisons, dès le premier jour, la venue

d'une personne désignée par le bénéficiaire pour lui apporter une aide au quotidien.

Nous prenons en charge les frais de transport Aller/Retour de cette personne résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre ou de Monaco, ou résidant dans le pays limitrophe à moins de 100 km de son domicile pour les frontaliers. Pour les bénéficiaires domiciliés dans les D.R.O.M., nous prenons en charge les frais de transport Aller/Retour d'un proche résidant dans le même D.R.O.M.

Nous prenons également en charge les frais d'hébergement en hôtel ou les frais de mise à disposition d'un lit d'accompagnement dans l'établissement hospitalier (y compris le petit-déjeuner), de la personne qui se rend sur place dans la limite de 46 euros TTC par nuit, l'ensemble de la dépense n'excédant pas 92 euros TTC.

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

### GARDE DES ANIMAUX FAMILIERS

A la demande du bénéficiaire hospitalisé pour une durée supérieure à 24 heures, ou à la demande de son conjoint de droit ou de fait, nous organisons et prenons en charge, l'une des prestations suivantes :

► **soit** le transport ou la garde de ses animaux domestiques dans une pension animalière à concurrence de **300 € TTC** par événement, quel que soit le nombre d'animaux concernés,

► **soit** un forfait d'indemnisation à concurrence de **8 € TTC** par jour pendant 30 jours, si les animaux sont gardés par un voisin. Notre prise en charge est subordonnée à la présentation des justificatifs originaux attestant de la dépense réelle.

**Les frais de retour des animaux familiaux au domicile restent à la charge du bénéficiaire.**

### GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

Si le bénéficiaire est hospitalisé pour une durée supérieure à 24 heures, à sa demande ou à celle de son conjoint de droit ou de fait s'il détient l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales, l'une des prestations suivantes :

► **soit** le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche, résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M.. Dans ce cas nous prenons également en charge le titre de transport de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par le bénéficiaire n'est disponible, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par un de ses prestataires conventionnés.

► **soit** transport aller/retour d'une personne désignée par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M. pour s'occuper des enfants au domicile du bénéficiaire, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

► **soit**, dans l'hypothèse où les précédentes solutions ne pourraient convenir, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge la venue au domicile d'une assistance maternelle, dans la limite de 8 heures de garde par jour, réparties sur 5 jours à compter de la date de l'hospitalisation du bénéficiaire.

Par ailleurs, en cas de garde au domicile, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge -si nécessaire- la conduite dans leur établissement d'enseignement des enfants de moins de 16 ans.

### GARDE DES PERSONNES DEPENDANTES

Si le bénéficiaire est hospitalisé pour une durée supérieure à 24 heures et qu'une personne dépendante réside habituellement à son domicile, sur demande, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales, l'une des prestations suivantes :

► **soit** le transfert de la personne dépendante jusqu'au domicile d'un proche, désigné par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M.. Dans ce cas nous prenons également en charge le titre de transport d'un accompagnant.

► **soit** le transport aller/retour d'une personne désignée par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M. pour s'occuper de la personne dépendante au domicile du bénéficiaire, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

► **soit**, dans l'hypothèse où les précédentes solutions ne pourraient convenir, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge la garde de la personne dépendante au domicile du bénéficiaire, dans la limite de 8 heures de garde par jour, réparties sur 5 jours à compter de la date de l'hospitalisation du bénéficiaire.

### AIDE MENAGERE

A la demande du bénéficiaire hospitalisé pour une durée supérieure à 24 heures (8 jours en cas de maternité), ou de celle de son conjoint de droit ou de fait, nous organisons et prenons en charge la venue d'une aide ménagère pour aider aux tâches de la vie quotidienne dès le premier jour de l'hospitalisation ou bien dès le retour au domicile du bénéficiaire.

Notre prise en charge ne peut excéder 6 heures au total à raison de 2 heures consécutives minimum par jour (du lundi au vendredi hors jours fériés et dans une tranche horaire de 8h00 à 19h00).

Cette prise en charge peut être portée à 10 heures si le bénéficiaire :

- vit seul,
- a un conjoint handicapé,
- a un enfant de moins de 10 ans à charge.

En cas de traitement de chimio thérapie ou de radio thérapie (à domicile ou en centre spécialisé), nous organisons et prenons en charge la venue d'une aide ménagère 2 fois 2 heures pour aider aux tâches de la vie quotidienne dès le jour de la séance ou bien dès le retour au domicile du bénéficiaire.

### TELEASSISTANCE

Après une hospitalisation de plus de 8 jours, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE met, sur demande, gracieusement à la disposition du bénéficiaire un service de téléassistance médicalisée pendant une durée de trois mois.

Au-delà de cette période, nous pouvons à sa demande prolonger cette mise à disposition à un tarif préférentiel.

Si le bénéficiaire a plus de 75 ans, cette durée de prise en charge passe à 6 mois.

### C - EN CAS DE MALADIE, DE BLESSURE OU D'HOSPITALISATION D'UN ENFANT

#### GARDE D'ENFANT MALADE

Si un problème médical imprévu (maladie soudaine ou accident corporel avec certificat médical), oblige votre enfant de moins de 16 ans à rester immobilisé plus de 24 heures à votre domicile, alors que votre activité professionnelle ne vous permet pas de rester à son chevet, nous vous proposons d'organiser et de prendre en charge :

► **soit**, le transfert A/R, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M.

► **soit**, sa garde à votre domicile par du personnel qualifié à concurrence de 20 heures réparties sur au minimum deux jours entre 8 heures et 18 heures.

#### GARDE DES AUTRES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

Si un enfant bénéficiaire est hospitalisé pour une durée supérieure à 24 heures, nous organisons et prenons en charge sur demande, dans la limite des contraintes locales, l'une des prestations suivantes :

► **soit** le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche, résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M.. Dans ce cas nous prenons également en charge le titre de transport de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par le bénéficiaire n'est disponible, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par un de ses prestataires conventionnés.

► **soit** le transport aller/retour d'une personne désignée par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M. pour s'occuper des enfants au domicile du bénéficiaire, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

► **soit**, dans l'hypothèse où les précédentes solutions ne pourraient convenir, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge la venue au domicile d'une assistance maternelle, dans la limite de 8 heures de garde par jour, réparties sur 5 jours à compter de la date de l'hospitalisation du bénéficiaire.

Par ailleurs, en cas de garde au domicile, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge -si nécessaire- la conduite dans leur établissement d'enseignement des enfants de moins de 16 ans.

### SOUTIEN SCOLAIRE

Si votre enfant est immobilisé à votre domicile à la suite d'une maladie soudaine ou un accident corporel pour une durée de plus de 15 jours, nous mettons à sa disposition, à compter du 16ème jour, les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (primaire à terminale) à concurrence de 10 heures par semaine (hors jours fériés et périodes de vacances scolaires), tant que vo-

tre enfant n'est pas en mesure de retourner en classe. La garantie se termine à la fin de l'année scolaire en cours.

## **ARTICLE 3 - GARANTIES D'ASSISTANCE DECES**

### ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, ce service permet à l'entourage du bénéficiaire de bénéficier, à sa demande, du programme suivant :

- Analyse de la situation tant au niveau des aides nécessaires que des moyens de les financer (bilan des ressources et dépenses, droits acquis...),  
- Information sur l'ensemble des droits aux prestations, démarches administratives et dossiers sociaux à constituer,

- Aide et accompagnement dans les démarches et formalités à accomplir,

- Évaluation des dépenses correspondant aux services à mettre en œuvre,  
- Assistance à la mise en place de la solution médico-sociale proposée.

La prestation est soumise au secret professionnel et nous ne nous substituons pas aux intervenants habituels (professionnels médicaux, agents administratifs et sociaux...).

### RAPATRIEMENT DE CORPUS

(lors d'un déplacement au delà de 50 km du domicile)

MIEL MUTUELLE ASSISTANCE prend en charge, dans les conditions ci-dessous, les frais afférents au rapatriement du défunt uniquement dans l'hypothèse d'un décès survenant lors d'un déplacement à plus de 50 km du domicile du défunt.

Si le décès survient dans un rayon inférieur à 50 km du domicile de l'adhérent, le transport n'est pas pris en charge au titre de la présente garantie.

MIEL MUTUELLE ASSISTANCE se charge, en relation avec les sociétés de pompes funèbres dûment habilitées et en concertation avec les autorités compétentes, de toutes les formalités liées au rapatriement du défunt.

MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge à concurrence des frais réels :

- le rapatriement du corps du défunt jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou en Principautés de Monaco, d'Andorre, ou dans le D.R.O.M. dans lequel le bénéficiaire à sa résidence habituelle;

- les frais de mise à disposition d'un cercueil provisoire pour le transport ;

- les frais de mise en bière imposés, le cas échéant, par la réglementation en vigueur ;

- le retour au domicile des personnes qui voyageaient avec le bénéficiaire sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme (en France métropolitaine, les animaux familiaux voyageant avec le bénéficiaire sont aussi ramenés au domicile)

Par ailleurs, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE prend en charge dans les 3 jours qui suivent le décès jusqu'à 155 € de frais de taxi qui seraient exposés pour des trajets en rapport avec le décès.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation et de crémation ne relèvent pas de la présente garantie. Les frais de recherche en mer, montagne et désert ne sont pas garantis au titre du rapatriement du défunt.

Si la présence d'un proche est requise par les autorités locales pour effectuer les démarches nécessaires au rapatriement, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge :

- le transport aller et retour de celui-ci résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme ;

- les frais d'hôtel à concurrence de 61 euros TTC par nuit, pendant 5 jours maximum.

### AIDE MENAGERE

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, et sur demande dans les 10 jours qui suivent l'évènement, nous organisons et prenons en charge la venue d'une aide ménagère pour aider aux tâches de la vie quotidienne.

Notre prise en charge ne peut excéder 6 heures au total à raison de 2 heures consécutives minimum par jour (du lundi au vendredi hors jours fériés et dans une tranche horaire de 8h00 à 19h00).

Cette prise en charge peut être portée à 10 heures si le bénéficiaire :

- vit seul,
- a un conjoint handicapé,
- a un enfant de moins de 10 ans à charge.

### GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

Si le bénéficiaire vient de décéder, à la demande d'une personne détenant l'autorité parentale, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales, l'une des prestations suivantes :  
CG Assistance 2/4

► **soit** le transfert accompagné des enfants jusqu'au domicile d'un proche, résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M.. Dans ce cas nous prenons également en charge le titre de transport de l'adulte accompagnant. Si aucun accompagnant désigné par le bénéficiaire n'est disponible, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par un de ses prestataires conventionnés.

► **soit** le transport aller/retour d'une personne désignée par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M. pour s'occuper des enfants au domicile du bénéficiaire, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

► **soit**, dans l'hypothèse où les précédentes solutions ne pourraient convenir, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge la venue au domicile d'une assistance maternelle, dans la limite de 8 heures de garde par jour, réparties sur 5 jours à compter du décès du bénéficiaire.

Par ailleurs, en cas de garde au domicile, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge -si nécessaire- la conduite dans leur établissement d'enseignement des enfants de moins de 16 ans.

### [GARDE DES PERSONNES DEPENDANTES](#)

Si le bénéficiaire vient de décéder et qu'une personne dépendante réside habituellement à son domicile, sur demande, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des contraintes locales, l'une des prestations suivantes:

► **soit** le transfert de la personne dépendante jusqu'au domicile d'un proche, désigné par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M.. Dans ce cas nous prenons également en charge le titre de transport d'un accompagnant.

► **soit** le transport aller/retour d'une personne désignée par le bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Principautés d'Andorre, de Monaco, ou dans le même D.R.O.M. pour un bénéficiaire résidant dans un D.R.O.M. pour s'occuper de la personne dépendante au domicile du bénéficiaire, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

► **soit**, dans l'hypothèse où les précédentes solutions ne pourraient convenir, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge la garde de la personne dépendante au domicile du bénéficiaire, dans la limite de 8 heures de garde par jour, réparties sur 5 jours à compter du décès du bénéficiaire.

### [SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE](#)

Au décès d'un bénéficiaire, les membres de la famille du défunt peuvent demander l'organisation et la prise en charge d'entretiens avec un psychologue clinicien.

Le soutien psychologique est exclusivement réservé au conjoint, aux ascendants et / ou enfants du défunt ; il est limité, pour l'ensemble des ayants droits identifiés ci-avant, à 4 entretiens en rapport avec la survenance du décès.

Cette prestation est accordée uniquement pour les demandes téléphoniques formulées auprès des services de MIEL MUTUELLE ASSISTANCE dans les douze mois à compter de la survenance du décès.

Dans tous les cas, la décision de mise en œuvre du soutien psychologique appartient exclusivement au médecin, éventuellement après contact et accord du médecin traitant.

### [GARDE DES ANIMAUX FAMILIERS](#)

Sur demande des ayants-droit du défunt, MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge l'une des prestations suivantes :

► **soit** le transport et la garde des animaux familiers dans une pension animalière pendant 5 jours,

ATTENTION : Les frais de retour des animaux restent à la charge de la famille.

► **soit** un forfait d'indemnisation à concurrence de 10 € par jour pendant 5 jours, si les animaux sont gardés par un voisin.

La prise en charge est subordonnée à la présentation des justificatifs originaux attestant de la dépense réelle.

## ARTICLE 4 - GARANTIES PERSONNES EN DEPLACEMENT

### [RAPATRIEMENT MEDICAL](#)

Si, lors d'un déplacement à plus de 50 km du domicile, en France ou à l'étranger, le bénéficiaire est malade ou blessé, nous organisons et prenons en charge le rapatriement au domicile du bénéficiaire ou dans un centre hospitalier proche de chez lui (y compris le retour de ses bagages).

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons

et prenons en charge le transport d'un accompagnant à ses côtés.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

### [RAPATRIEMENT DES BENEFICIAIRES ACCOMPAGNANTS](#)

Lorsqu'un bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe «rapatriement médical », MIEL MUTUELLE ASSISTANCE organise et prend en charge, si nécessaire, le transport des autres bénéficiaires voyageant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de résidence du bénéficiaire par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire,....).

### [VISITE D'UN PROCHE](#)

Si le bénéficiaire est seul sur place et hospitalisé pour une durée supérieure à 10 jours consécutifs et que son rapatriement ne peut être envisagé dans l'immédiat, nous organisons et prenons en charge :

► Le transport aller/retour d'une personne résidant dans le pays d'origine du bénéficiaire et désignée par le bénéficiaire pour se rendre à son chevet, et ce sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

► Les frais d'hébergement de cette personne dans la limite de 61 € TTC par nuit (petit déjeuner inclus), avec un maximum de 610 € TTC par événement.

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

### [FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER](#)

Suite à une maladie soudaine ou un accident corporel survenu lors d'un séjour à l'étranger, nous vous remboursons la partie des frais médicaux engagés non prise en charge par la Sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance, à concurrence de 7.500 € (150 € pour les frais de soins dentaires), déduction faite d'une franchise de 35 €.

### [AVANCE FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER](#)

Suite à une maladie soudaine ou un accident corporel survenu lors d'un séjour à l'étranger, nous pouvons, en cas d'hospitalisation, faire une avance des frais engagés par règlement direct au centre hospitalier à concurrence de 7.500 €.

## ARTICLE 5- GARANTIES « INFORMATIONS PRATIQUES » et « SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE »

### [INFORMATIONS PRATIQUES](#)

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

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

### [INFORMATIONS SANTE](#)

- numéros de téléphone d'urgence,
- vaccinations, hygiène, prévention, diététique,
- associations spécialisées,
- centres de cure, de thalassothérapie,
- centres hospitaliers, centres de soins, de convalescence,
- établissements spécialisés,
- précautions à prendre en cas de voyage selon les pays visités.

Par ailleurs, en cas de maladie ou d'hospitalisation du bénéficiaire, nos équipes médicales sont susceptibles d'apporter à l'adhérent des informations médicales générales sur la nature du traitement ou de l'opération envisagée.

**Ces informations personnelles et confidentielles ne sauraient remplacer une consultation médicale ni établir un diagnostic ou un traitement.**

### [INFORMATIONS DROIT, ADMINISTRATION](#)

- les droits du consommateur, la succession,
- les régimes matrimoniaux, les affaires familiales, les relations avec les administrations,
- les droits des conjoints divorcés,
- la fiscalité,
- le droit au logement,
- les comptes bancaires, les assurances,
- les démarches traditionnelles, papiers officiels, visas...
- les organismes sociaux
- les rentes, pensions d'invalidité, indemnités journalières,

remboursement de frais médicaux,

- l'aide aux handicapés

- les aides sociales, les allocations veuve

### [INFORMATIONS FINANCES](#)

► Fonctionnement des produits financiers

• Valeurs mobilières

Actions, obligations, OPVCM, PEA, certificats d'investissement, bons du trésor...

• Produits d'épargne et de retraite

PEP, PEL, CODEVI, livrets A et B, livrets d'épargne entreprise, assurance vie...

• Valeurs immobilières, le marché immobilier, la pierre, le viager.....

• Crédits

• Les services bancaires, le découvert, les dates de valem, les chèques et cartes bancaires, les prélèvements...

► Environnement économique et financier

• Le marché financier et ses intervenants

Le marché primaire, le marché secondaire, le règlement mensuel, le marché au comptant.....

• Actualité économique des entreprises

Fusion, participation, augmentation de capital, orientation et stratégie...

• L'entreprise en bref et les chiffres clés

Capital, tour de table, dirigeants, activité, CA, production, résultats nets, fonds de roulement, trésorerie, actif....

• Ratios économiques et financiers

Investissement, productivité, financement et structure de bilan....

• Cotations et historiques, lexique des termes bancaires et boursiers

### [INFORMATIONS EMPLOI](#)

► Le droit social,

► Les relations avec l'employeur,

► les droits, le harcèlement...

### [INFORMATIONS HABITATION](#)

► la construction, l'accès à la propriété,

► la location, les problèmes de voisinage etc.

Communication de coordonnées de prestataires dans les domaines de :

► l'entretien courant,

► le dépannage et la révision d'équipements divers, chauffage, plomberie,

► la modification, l'aménagement de combles, les extensions diverses, la décoration...

Communication d'informations pour l'aide au déménagement :

► les démarches traditionnelles à effectuer vis à vis des Administrations, assurances, des structures locales disponibles, écoles, crèches, dispensaires, activités culturelles...

► sociétés de déménagement, loueurs de véhicules utilitaires

► les aménagements domestiques...

### [INFORMATIONS ENSEIGNEMENT](#)

La scolarité :

► Comment choisir un établissement,

► Écoles maternelles, primaires, secondaires, universités,

► vers quelles filières s'orienter,

► quelles options sélectionner,

► quand et comment s'inscrire,

► le suivi scolaire, où s'adresser,

► l'enseignement à distance,

► les établissements spécialisés,

► la scolarité pour les enfants surdoués,

► la scolarité pour les enfants handicapés, les précautions à prendre sur le plan médical (vaccins, traitements particuliers),

► les cours de soutien,

► les cours de langue,

► les séjours linguistiques,

L'environnement des étudiants :

► les bourses et aides financières,

► le logement,

► la couverture sociale,

► la recherche de stage en entreprise

La poursuite des études :

► les métiers d'avenir, les débouchés, les salaires,

► les filières à suivre,

► rentabiliser un diplôme,

► les formations spécialisées

### [INFORMATIONS OBSEQUES](#)

Se préparer à la mort :

► pourquoi s'y préparer,

► dispositions pratiques,

► les dons d'organes,

► mort et croyances

le décès :

► le décès à l'hôpital,

► le décès au domicile,

► les morts particulières,

► le constat du décès,

► les prélèvements d'organes,

► la thanatopraxie (conservation du corps),

- ▶ le transport du corps,
- ▶ la chambre funéraire

#### les obsèques :

- ▶ les sociétés de pompes funèbres et de marbrerie,
- ▶ l'organisation des pompes funèbres,
- ▶ 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.

#### INFORMATIONS VOYAGES, LOISIRS

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

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

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

#### L'hébergement en France :

- ▶ la location,
- ▶ l'hôtel,
- ▶ le camping,
- ▶ les gîtes ruraux,
- ▶ les chambres d'hôtes,
- ▶ les auberges de jeunesse,
- ▶ les stations de sports d'hiver,
- ▶ les stations balnéaires

#### SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas de problème de santé, de problème lié au travail ou d'entrée d'un proche en état de dépendance, le bénéficiaire peut demander l'organisation et la prise en charge d'entretiens par téléphone (maximum 4) avec un psychologue clinicien.

Dans tous les cas, la décision de mise en œuvre du soutien psychologique appartient exclusivement au médecin, éventuellement après contact et accord du médecin traitant.

#### ARTICLE 6- « SERVICES A LA PERSONNE »

MIEL Services à la personne, ce sont 20 prestations rentrant dans le cadre du « plan Borloo » :

- ▶ **la famille** : soutien scolaire, garde d'enfants, repassage, assistance,
- ▶ **la maison** : ménage, jardinage, petit bricolage...
- ▶ **les personnes dépendantes** : portage de repas à domicile, aide à la mobilité et transports, soins d'esthétique à domicile, gardiennage...

La liste complète des prestations est consultable sur le site officiel <http://www.servicesalapersonne.gouv.fr>.

Les prestataires couvrent l'ensemble du territoire national.

Avec MIEL services à la personne, les tarifs sont tout compris :

- ▶ Charges comprises
- ▶ Pas de congés payés en sus
- ▶ Pas de formalités administratives (vous payez une fois par mois les prestations commandées)
- ▶ Vous arrêtez quand vous voulez (pas de licenciement)

MIEL services à la personne est un service simple et souple :

- ▶ Pas d'abonnement à payer
- ▶ Pas d'engagement dans la durée

Les utilisateurs des services bénéficient de réduction d'impôts dans des conditions fixées chaque année par la Loi de Finance.

#### ARTICLE 7 – « EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE SANTE »

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ▶ Les maladies psychiatriques (dépressions, psychoses, névroses, troubles psychologiques divers), ainsi que les maladies ou déficiences mentales,
- ▶ Les traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident garanti par le contrat, ou dans un but de rajeunissement,
- ▶ Une aggravation due à un traitement tardif liée à une négligence de l'assuré ou à l'inobservation intentionnelle par celui-ci des prescriptions du médecin,
- ▶ L'usage de médicaments ou de toute substance hors prescription médicale, ainsi que l'abus d'alcool,
- ▶ Les déplacements entrepris dans un but médical ou thérapeutique,
- ▶ Les convalescences et les affections en cours de traitement non encore consolidées,
- ▶ Une infirmité préexistante.

- ▶ Le suicide ou la tentative de suicide et ses conséquences,
- ▶ Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,

#### ARTICLE 8 – EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ▶ Les prestations qui n'ont pas été demandées et/ou qui n'ont pas été organisées par MIEL MUTUELLE 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 pratique de tout sport à titre professionnel,
- ▶ La participation du bénéficiaire à des paris, rixes (sauf cas de légitime défense).
- ▶ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'art. L 113-1 du Code des Assurances,

#### ARTICLE 9 – REGLES DE FONCTIONNEMENT

L'intervention de MIEL MUTUELLE ASSISTANCE n'a pas vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale. L'application de ces garanties est appréciée par MIEL MUTUELLE ASSISTANCE, pour ce qui concerne leur durée et le montant de leur prise en charge, en fonction de la nature et de la gravité de l'événement ainsi que de la gêne et du préjudice occasionnés au patient bénéficiaire et à son entourage.

Toute prestation doit toujours faire l'objet d'une demande préalable auprès de nous. En tout état de cause l'assistance qui n'est pas organisée par nous ou avec notre accord, ne donne pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation.

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

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

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

Nous intervenons dans la limite des accords donnés par les autorités locales. **Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

Vous devez permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée avec confidentialité et dans le respect du secret médical.

La décision du transport en ambulance est prise par notre médecin conseil après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille du bénéficiaire.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du transport, le moyen de transport et le lieu d'hospitalisation.

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

Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement des services de l'assistance.

**La responsabilité de MIEL MUTUELLE 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 guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation, sabotages, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, irradiation ou effet de souffle provenant de la fission ou de la fusion de l'atome, dégagements de chaleur, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.**

#### ARTICLE 10 - MODALITES DE REMBOURSEMENT

Nous rembourserons des dépenses engagées par le bénéficiaire sur présentation des factures originales correspondant à des frais engagés avec notre accord et sous réserve de nous avoir contacté dans les délais impartis.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

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

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

#### ARTICLE 11 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de réclamation, le bénéficiaire peut écrire directement à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
Service Qualité Clients  
8/14 avenue des Frères Lumière  
94368 Bry-Sur-Marne Cedex

Il recevra un réponse dans un délai maximal de 20 jours

\*\*\*\*\*

La gestion des prestations est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE, 8-14, avenue des Frères Lumière, 94368 BRY SUR MARNE CEDEX, entreprise régie par le Code des Assurances, S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé, 383 974 086 RCS Créteil, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61, rue Taitbout 75009 Paris