

# Conditions générales de l'assurance Groupe Mutuel Assistance

**AG**

AGGA02-F3 – édition 01.11.2014

## Table des matières

<b>Art. 1</b>	Généralités	<b>Art. 16</b>	Rapatriement de la dépouille mortelle
<b>Art. 2</b>	But de l'assurance	<b>Art. 17</b>	Frais de recherche et de sauvetage
<b>Art. 3</b>	Définitions	<b>Art. 18</b>	Assistance juridique, technique et personnelle
<b>Art. 4</b>	Validité	<b>Art. 19</b>	Messages urgents
<b>Art. 5</b>	Territorialité	<b>Art. 20</b>	Décision, choix des moyens et prise en charge
<b>Art. 6</b>	Service d'information voyages	<b>Art. 21</b>	Exclusions
<b>Art. 7</b>	Service de médecins correspondants hors de Suisse	<b>Art. 22</b>	Devoirs de l'assuré en cas de sinistre
<b>Art. 8</b>	Service d'avis médical à distance	<b>Art. 23</b>	Restrictions
<b>Art. 9</b>	Evacuation et/ou rapatriement sanitaire	<b>Art. 24</b>	Subrogation
<b>Art. 10</b>	Envoi d'un médecin spécialiste sur place	<b>Art. 25</b>	Limitations
<b>Art. 11</b>	Patient traité sur place - supervision	<b>Art. 26</b>	Notification
<b>Art. 12</b>	Avance de fonds pour admission et frais hospitaliers	<b>Art. 27</b>	Prescription
<b>Art. 13</b>	Envoi des médicaments	<b>Art. 28</b>	Juridiction
<b>Art. 14</b>	Frais de transport pour tiers	<b>Art. 29</b>	Droit applicable
<b>Art. 15</b>	Retour des enfants		

## Art. 1 Généralités

Dans le cadre du contrat collectif conclu entre le Groupe Mutuel et Groupe Mutuel Assurances GMA SA (dénommé ci-après GMA SA), l'assuré assujéti à la loi fédérale sur l'assurance maladie, ou au bénéfice d'une assurance complémentaire offrant explicitement la garantie «Groupe Mutuel Assistance», bénéficie d'une couverture d'assurance dont les prestations sont définies ci-après. Les prestations «Groupe Mutuel Assistance» sont assurées par GMA SA.

## Art. 2 But de l'assurance

Le but est de fournir aux assurés en voyage ou en séjour hors de Suisse (cf. art.5) une assistance médicale, juridique, financière et personnelle telle que définie dans les présentes conditions générales d'assurance en cas d'urgence médicale et d'incidents de voyages.

## Art. 3 Définitions

- Assureur: la mention «Assureur» ci-après fait référence à l'assureur par lequel l'assuré est au bénéfice de la garantie «Groupe Mutuel Assistance».
- Centrale d'appel d'urgence: GMA SA met à disposition des assurés une centrale d'appel d'urgence, en service 24h sur 24 et 365 jours par an.

- Maladie: toute altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente. Maladie chronique: se dit des maladies qui évoluent lentement et se prolongent. Maladie grave: maladie mettant en jeu le pronostic vital.
- Accident: tout événement provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure extraordinaire. Les intoxications alimentaires sont assimilées à un accident.
- Médecins de la centrale d'appel d'urgence: les médecins de la centrale d'appel d'urgence régularisent les demandes d'assistance, décident de la mise en oeuvre des moyens appropriés et de leur prise en charge selon les termes des présentes conditions générales d'assurance.
- Transport médicalisé: transport nécessitant un accompagnement médical; il est décidé et organisé par les médecins de la centrale d'appel d'urgence.

## Art. 4 Validité

- La validité de la couverture d'assurance est liée à la validité du contrat d'assurance auprès de l'assureur. Elle se termine soit à la date à laquelle l'assuré a cessé d'être assuré, soit à la date d'échéance du contrat passé entre le Groupe Mutuel et GMA SA, l'assureur ayant l'obligation d'en informer ses assurés en temps utile.
- La validité de la garantie «Groupe Mutuel Assistance» est limitée aux voyages ne dépassant pas 60 jours consécutifs hors de Suisse.

## **Art. 5 Territorialité**

L'assuré bénéficie de la garantie «Groupe Mutuel Assistance» dans le monde entier, y compris dans son pays de domicile, au-delà d'un rayon de 20 km de sa résidence principale.

## **Art. 6 Service d'information voyages**

L'assuré peut appeler la centrale d'appel d'urgence pour obtenir des informations importantes d'ordre administratif ou médical avant son départ, telles que passeports, visas, vaccinations, taxes, douanes, monnaies, services divers.

## **Art. 7 Service de médecins correspondants hors de Suisse**

L'assuré peut appeler la centrale d'appel d'urgence pour obtenir les coordonnées d'un médecin correspondant dans la région où il se trouve. La plupart des médecins sélectionnés parlent anglais et une seconde langue, en plus de leur langue maternelle.

## **Art. 8 Service d'avis médical à distance**

Si l'assuré, pendant son voyage, nécessite un avis médical qui lui est impossible d'obtenir localement, il peut appeler la centrale d'appel d'urgence; un médecin pourra alors le conseiller ou consulter un confrère. Un entretien téléphonique ne permet pas d'établir un diagnostic et doit être considéré uniquement comme conseil.

## **Art. 9 Évacuation et/ou rapatriement sanitaire**

Si l'équipe médicale fournie par la centrale d'appel d'urgences décide que l'état de l'assuré nécessite des soins médicaux ou examens spécifiques ne pouvant être réalisés sur place, la centrale d'appel d'urgence organise et prend en charge:

- soit le transport vers un centre régional hospitalier ou dans un pays susceptible d'assurer les soins jusqu'à ce que son état lui permette, si nécessaire, d'être rapatrié sanitaire par les services de la centrale d'appel d'urgence en avion de ligne régulière dans un hôpital proche de son lieu de résidence en Suisse;
- soit le rapatriement en Suisse s'il n'existe pas de centre médical adapté à proximité.

Les prestations d'évacuation sanitaire et de rapatriement sont fournies gratuitement sans aucune limitation de montant.

## **Art. 10 Envoi d'un médecin spécialiste sur place**

Dans certains cas, si le rapatriement sanitaire de l'assuré s'avère impossible du fait de l'état de la victime, la centrale d'appel d'urgence organise et prend à sa charge l'envoi d'un médecin spécialiste désigné par elle pour évaluer l'état du patient, collaborer avec le médecin traitant et organiser son rapatriement sanitaire éventuel.

## **Art. 11 Patient traité sur place – supervision**

Si les médecins de la centrale d'appel d'urgence décident que l'assuré peut être traité sur place, ils resteront cependant à disposition du médecin traitant et de l'assuré, si nécessaire. Les transports en place assise, non médicalisés, ne sont généralement pas pris en charge sauf avis contraire des médecins de la centrale d'appel d'urgence.

Si l'assuré, pour des raisons personnelles, décide de poursuivre son traitement dans un autre pays, la centrale d'appel d'urgence mettra à sa disposition toutes les informations nécessaires pour faciliter ses consultations spécialisées. Les frais de transport et de traitement restent à l'entière responsabilité de l'assuré.

## **Art. 12 Avance de fonds pour admission et frais hospitaliers**

Dans le cas où l'assuré hospitalisé ne dispose pas sur lui de moyens de paiement suffisants (cash, chèque, carte de crédit) et que, ni un membre de sa famille, ni son employeur, ni son assureur ou tout autre garant ne soient pas immédiatement atteignables, la centrale d'appel d'urgence garantira ou effectuera à l'hôpital un virement jusqu'à concurrence de Fr. 5'000.– suisses, en tant que dépôt pour admission.

## **Art. 13 Envoi de médicaments**

En cas d'urgence, la centrale d'appel d'urgence peut envoyer tout médicament essentiel ne pouvant être obtenu localement. La centrale d'appel d'urgence assumera les frais de port par ligne régulière ou courrier service; le prix des médicaments restant à la charge de l'assuré.

## **Art. 14 Frais de transport pour tiers**

Lorsque l'assuré voyageant seul hors de Suisse est hospitalisé depuis plus de 7 jours, la centrale d'appel d'urgence mettra à disposition de la personne désignée par le patient, et ayant le même pays de résidence que lui, un bon de transport aller-retour par avion, classe économique, pour le visiter. Les frais d'hébergement demeurent à la charge de ladite personne.

## **Art. 15 Retour des enfants**

Si, à la suite d'un événement donnant droit à une prestation d'assistance, personne n'est en mesure de s'occuper des enfants de moins de 18 ans de l'assuré restés sur place, la centrale d'appel d'urgences organise et prend en charge leur retour avec accompagnement si nécessaire jusqu'au domicile de l'assuré ou celui d'un membre de sa famille.

## **Art. 16 Rapatriement de la dépouille mortelle**

En cas de décès de l'assuré hors de Suisse, la centrale d'appel d'urgence prendra en charge le montant des frais de transport de la dépouille mortelle de l'assuré à bord d'un avion de ligne régulière ou fourgon prévu à cet effet jusqu'à concurrence de Fr. 10'000.– suisses.

La centrale d'appel d'urgence veillera à ce que le consulat et les pompes funèbres effectuent les démarches nécessaires; le coût de ces dernières et les divers restent à charge de la famille ou de l'employeur (y compris l'achat du cercueil).

## **Art. 17 Frais de recherche et sauvetage**

Les frais de recherche et de sauvetage sont remboursés jusqu'à concurrence de Fr. 10'000.– suisses lorsque l'assuré s'est trouvé dans une situation de détresse prouvable et justifiant les frais survenus.

## **Art. 18 Assistance juridique, technique et personnelle**

Si l'assuré, au cours d'un voyage hors de Suisse, nécessite impérativement les services d'un avocat, interprète, technicien, etc., il pourra avoir accès à l'un des correspondants de la centrale d'appel d'urgence non médicaux dans la région où il voyage et cela dans le monde entier. Il lui suffira, pour cela, d'en faire la demande à la centrale d'appel d'urgence, par téléphone ou fax, en précisant le type d'intervention à effectuer. Les services rendus par les correspondants de la centrale d'appel d'urgence restent à l'entière responsabilité financière de l'assuré qui s'acquittera du coût desdits services.

La centrale d'appel d'urgence peut également aider l'assuré pour de nombreux autres services tels que: recherche d'un service pour rapatriement de véhicule, informer les services concernés en cas de perte ou vol de bagages ou de carte de crédit, la recherche d'une pièce détachée, d'un objet, etc. Dans ces cas également, les services sont à la charge de l'assuré à des conditions à définir au coup par coup.

## **Art. 19 Messages urgents**

La centrale d'appel d'urgence tient informés la famille et l'employeur de l'assuré, si nécessaire, de la demande d'assistance et de l'organisation des secours (aucune majoration n'est prévue pour ce service). Un message non urgent peut être conservé par la centrale d'appel d'urgence pendant 10 jours, soit pour l'assuré ou pour un correspondant de l'assuré.

## **Art. 20 Décision, choix des moyens et prise en charge**

En cas d'assistance médicale, les médecins de la centrale d'appel d'urgence, une fois prévenus, se mettent en contact avec le médecin traitant de l'assuré pour établir un bilan sur la gravité du cas et son degré d'urgence.

La décision des moyens à mettre en oeuvre sera prise en tenant compte également des possibilités réelles de traitement sur place, des distances à parcourir, des temps d'intervention, etc; les médecins de famille ou de l'employeur seront consultés, si nécessaire et si disponibles.

Seuls les médecins de la centrale d'appel d'urgence décident des services qui peuvent être fournis et de leur prise en charge et, en particulier, des moyens de transport à utiliser et de la nécessité d'un accompagnement médical ou paramédical.

Dans tous les cas, les prestations garanties qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par la centrale d'appel d'urgence ou en accord avec elle, ne donnent pas droit a posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatoire.

## **Art. 21 Exclusions**

Les cas ne permettant pas d'obtenir la prise en charge des prestations définies dans les présentes conditions générales d'assurance sont:

- a. Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage.
- b. Lorsque l'état de l'assuré lui permet de voyager normalement en place assise et sans escorte médicale, sauf si les médecins de la centrale d'appel d'urgence en acceptent la prise en charge.
- c. Les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées, les rechutes de maladies antérieurement constituées et comportant un risque d'aggravation brutale ainsi que les cas où le voyage a pour but d'obtenir un traitement médical.
- d. Les états de grossesse sauf complications nettes et imprévisibles. Les enfants à naître sont couverts; ils doivent être déclarés sous 10 jours maximum après la naissance.
- e. Les cas consécutifs à un suicide ou à une tentative de suicide.
- f. Les maladies mentales ayant déjà fait l'objet d'un traitement.
- g. Les cas où l'assuré participe ou s'expose volontairement aux activités guerrières étrangères ou civiles, émeutes, insurrections et représailles.
- h. Les cas d'utilisation de drogues sauf celles prescrites par un médecin, incluant toute pathologie liée à l'éthylisme.
- i. Les cas dus aux effets directs ou indirects des réactions de l'atome.
- j. Les cas de participation de l'assuré à des compétitions sportives et les cas où l'assuré exerce une activité professionnelle reconnue comme dangereuse.

## **Art. 22 Devoirs de l'assuré en cas de sinistre**

1. L'assuré doit aviser immédiatement la centrale d'appel d'urgence dès la survenance de l'événement ou de l'affection qui le touche au numéro de téléphone 0848 808 111 (depuis l'étranger: +41 848 808 111); ce numéro figure sur la carte d'assuré.

En cas de non respect de cette disposition, l'assuré sera déchu de son droit aux prestations. Le cas échéant, l'assuré devra prendre à sa charge les frais supplémentaires engagés par la centrale d'appel d'urgence lorsque ceux-ci n'auraient pas été encourus si la demande avait été déclarée sans délai.

2. L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine.
3. L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée).
4. En cas de maladie ou d'accident, l'assuré doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard du centre d'appel d'urgence et de GMA SA et autoriser les médecins et délégués du centre d'appel d'urgence et de GMA SA d'avoir libre accès auprès de l'assuré afin de constater son état.

5. Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par le centre d'appel d'urgence ou GMA SA à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à GMA SA.
6. Dans tous les cas, les décisions concernant l'opportunité et le choix des dates, des moyens de transport, ainsi que l'établissement d'accueil se feront par l'équipe médicale du centre d'appel d'urgence.
7. Lorsqu'un transport est pris en charge conformément à l'article 9 des présentes conditions générales d'assurance, l'assuré est tenu de restituer à GMA SA le billet de retour inutilisé initialement prévu ou son remboursement.

### **Art. 23 Restrictions**

Toutes les demandes présentées en vertu des présentes conditions générales d'assurance par l'une des parties contractantes seront considérées comme nulles et non avenues si GMA SA n'est pas avisé de la clause sur laquelle se fonde la demande dans les 30 jours qui s'écouleront à partir de la date à laquelle sera survenu l'événement en question.

### **Art. 24 Subrogation**

GMA SA est subrogé jusqu'à concurrence du coût des prestations fournies par lui dans les droits et actions de l'assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution des présentes conditions générales d'assurance sont couvertes en tout ou en partie par une police d'assurance, tant par des assurances obligatoires ou privées, GMA SA sera subrogé dans les droits et actions de l'assuré contre lesdites assurances.

### **Art. 25 Limitations**

GMA SA décline toute responsabilité pour le cas où il lui serait impossible, par suite de grèves ou de circonstances indépendantes de sa volonté, y compris tout cas de force majeure (guerre, invasion, agression ennemie, hostilités déclarées ou non, guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, émeute ou agitation civile, interdictions de vol ou celles imposées par la législation locale) d'assurer ses services ou de les fournir en temps voulu.

### **Art. 26 Notification**

Toute notification de GMA SA à l'assuré doit être faite par écrit à la dernière adresse connue. Il en est de même pour toute notification de l'assuré qui devra être adressée au:

Groupe Mutuel Assurances GMA SA  
Rue des Cèdres 5  
Case postale - CH-1919 Martigny

### **Art. 27 Prescription**

Toute action découlant de la garantie «Groupe Mutuel Assistance» est prescrite dans un délai de deux ans à compter de la date de l'événement qui lui donne naissance.

### **Art. 28 Juridiction**

En cas de divergence ou de litige résultant de l'application des présentes conditions générales, l'assuré peut choisir soit les tribunaux de son domicile en Suisse, soit les tribunaux ordinaires du siège de GMA SA. Si l'assuré est domicilié hors de Suisse, le for exclusif sera celui du canton du Valais.

### **Art. 29 Droit applicable**

Les dispositions de la loi fédérale du 2 avril 1908 sur le contrat d'assurance sont applicables.