

## **ASSURANCE D'AIDE D'URGENCE ET TRANSPORT MÉDICALISÉ** **Europ Assistance** **RESIDENT NO PROBLEM N° 11888**

**Qui assure-t-on ?** On assure tous les opérateurs de nationalité italienne ou étrangère qui ont un contrat de travail. Si leur contrat le prévoit, les membres de leur famille et les personnes à leur charge peuvent aussi être assurés.

**Qui ne peut être assuré ?** On n'assure pas les personnes atteintes d'un syndrome d'immunodéficience acquise, d'une pathologie comme l'alcoolisme, d'une toxico-dépendance ou d'une maladie mentale.

**Limite d'âge pour les assurés :** aucune.

**Où les garanties sont-elles valables ?**

Elles sont valables dans le monde entier à l'exception de l'Italie et de tout autre pays de résidence/provenance.

**Ce que l'on assure:**

- Assistance par l'intermédiaire d'une structure organisationnelle
- Remboursement des soins médicaux
- Assurance bagage
- Assurance protection juridique

**Ce que l'on n'assure pas:** on ne garantit pas l'intervention dans des pays en guerre, déclarée ou non, où seules les forces militaires et les organisations humanitaires sont à même d'opérer.

Pour les **autres exclusions de garantie**, on peut consulter les Conditions Générales, art. 3.

**Où les garanties sont-elles valables?:** Les garanties sont valables dans le monde entier à l'exception de l'Italie et de tout autre pays d'origine/résidence.

**Important:** en ce qui concerne les exclusions de garantie prévues par l'art.3, Europ Assistance précise : « **dans la limite fixée aux points a) guerres, séismes, etc., b) grèves, révolutions, émeutes, etc. et à la perte des droits aux prestations en cas de belligérance déclarée ou de fait. En pareil cas, Europ Assistance, par sa décision souveraine, créera des conditions techniques et pratiques qui rendent possibles son intervention afin d'apporter l'assistance nécessaire. »**

## **GARANTIES**

### **1. Assistance par l'intermédiaire d'une Structure Opérationnelle (ex Centre Opérationnel)**

*La Structure Opérationnelle répond aux besoins des assurés 24 heures sur 24 Son personnel qualifié est prêt à intervenir ou à indiquer les procédures les plus adaptées pour résoudre tout type d'accident ou de maladie, même antécédente.*

**Liste des prestations mises en œuvre par la Structure Opérationnelle (celles qui sont accompagnées de (\*) ne sont pas proposées dans les Pays exclus<sup>1</sup>)**

- Consultation médicale
- Indication d'un médecin spécialiste à l'étranger\*
- Informations sur l'hospitalisation
- Envoi d'une équipe médicale à l'étranger\*

<sup>1</sup> **Pays exclus:** Antarctique, Cocos, Érythrée, Géorgie du Sud, Heard et McDonald, Île Bouvet, Île Christmas, Île Pitcairn, Îles Falkland, Îles Marshall, Îles Minori, Îles Salomon, Îles Wallis et Futuna, Kiribati, Libye, Îles Micronésie, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidental, Samoa, Île Sainte-Hélène, Somalie, Terres Australes Françaises, Timor Occidental, Timor Oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.

- Transport médicalisé
- Retour de l'assuré\*\*
- Retour d'un malade convalescent
- Transport du corps d'un défunt (pour un montant maximum de € 20.658,28)
- Retour anticipé en cas de décès d'un membre de sa famille (y compris, le voyage retour, dans les 30 jours, dans le pays de service)
- Voyage d'un membre de sa famille
- Prolongement d'un séjour à l'étranger (pour un montant maximum de € 516,46)
- Informations sur et indications de médicaments équivalents à l'étranger
- Envoi d'un collègue de remplacement
- Détention administrative
- Interprètes à disposition à l'étranger\*
- Conseil juridique ou avocat à l'étranger (pour un montant maximum de € 516,46) \*
- Avance des frais de première nécessité (pour un montant maximum de € 516,46) \*
- Avance d'une caution pénale à l'étranger (pour un montant maximum de € 5.164,57) \*

**\*\* Europ Assistance ne prend pas en charge un éventuel voyage de retour dans le pays de service : l'assuré pourra demandé son remboursement s'il a souscrit à l'assurance Assitalia Maladie – Remboursements Frais Médicaux.**

## **2. Assurance frais médicaux (règlement direct ou remboursement)**

- **Montants maximaux:** de maladie COÛTS RÉELS - de accident 40.000 €
- **Garanties Prévues:** remboursement, en fonction de l'option choisie, des frais médicaux / pharmaceutiques / hospitaliers, pour des soins ou des interventions urgentes qui ne peuvent être repoussés, effectués sur place pendant la période de validité de l'assurance. En cas d'hospitalisation dans un Établissement de santé ou dans un lieu équipé pour des soins d'urgence, Europ Assistance prendra en charge les frais médicaux et pharmaceutiques, soit par règlement direct effectué par la Structure Organisationnelle, soit par remboursement, dans la limite des montants maximaux prévus. En cas d'accident seulement, on prendra en charge, en outre, les frais supportés au retour sur le lieu de résidence et ce, pour une période de 45 jours qui suivent l'accident.
- **Hors garantie :** Le reste à charge pour l'Assuré est de 20% - pour un minimum de € 51,65 – pour des frais supportés qui ne font pas suite à une hospitalisation.
- L'assurance **comprend:**
  - les frais pour des soins dentaires urgents, seulement en cas d'accident, pour un montant maximum de € 206,58 par intervention ;
  - les frais pour réparation de prothèses, seulement en cas d'accident, pour un montant maximum de € 206,58 par intervention.
- Tous les frais supportés pour des maladies antécédentes ou des visites de contrôle effectuées au retour sur le lieu de résidence pour des maladies contractées lors du voyage **ne sont pas pris en charge.**

Pour les autres exclusions de garantie, on peut consulter le contrat d'assurance à la section Assurance - Remboursements des frais médicaux à l'étranger, p.13.

## **3. Protection juridique**

L'assistance juridique et les frais relatifs nécessaires pour assurer la protection des intérêts de l'assuré et des membres de son foyer familial (mentionnés sur son Livret de Famille) sont garantis à hauteur de € 5.000,00 pour chaque situation couverte, sans limite par année de souscription au contrat.

## **4. Assurance bagage**

Les dommages matériels et directs subis en voyage sont assurés en cas de vol, vol avec effraction, braquage, vol à l'arraché, perte, détérioration du bagage et / ou des effets personnels pour un montant maximum de € 800,00.

**Remarque: pour les exclusions de garantie et les limitations, se reporter au contrat d'assurance, p.15.**

# QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

## 1. En cas de besoin d'assistance de la part de la Structure Organisationnelle

Dès que faire ce peut, avant même de prendre des initiatives personnelles, il faut contacter la Structure Opérationnelle. Le manquement à cette obligation entraînera la perte du droit à la prestation.

<b>STRUCTURE ORGANISATIONNELLE EUROP ASSISTANCE</b>
<b>TÉLÉPHONE: +39 02 58.28.60.02 numéro direct</b>
<b>E-mail: <a href="mailto:sanitario@europassistance.it">sanitario@europassistance.it</a></b>

**Communiquer à l'opérateur:**

- Prénom(s) et Nom
- n° de police: SISCOS 11888, **en précisant qu'il s'agit d'une police d'assurance collective**
- type d'intervention requis
- numéro de téléphone

## 2. POUR LE REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX

### 2a) Frais médicaux pour une hospitalisation

En cas d'hospitalisation dans un établissement de santé ou dans un lieu équipé pour les soins d'urgence, Europ Assistance peut prendre en charge les frais médicaux et pharmaceutiques, par règlement direct sur place au travers de la Structure organisationnelle ou par remboursement.

Pour que la garantie soit effective, qu'il s'agisse du règlement direct ou du remboursement, il est indispensable de contacter le plus rapidement possible la Structure Opérationnelle (Cf. ci-dessus, paragraphe 1).

Dans le cas d'un remboursement, après avoir contacté la Structure Organisationnelle, il faut se conformer aux indications sous-mentionnées au paragraphe 2b).

### 2b) Frais médicaux et pharmaceutiques engagés sans hospitalisation

- **Adresser une déclaration au plus tôt** (en indiquant toujours Nom, prénom (s) et numéro de police SISCOS 11888 – **en précisant qu'il s'agit d'une police d'assurance collective**), soit par:
  - **Fax:** (+39) 02 58.47.70.19
  - **Courrier:** Europ Assistance - att.ne Ufficio Liquidazione Sinistri, Piazza Trento 8 - 20135 Milan (Italie)
- Dans un deuxième temps, **dans un délai de 60 jours suivant le sinistre**, envoyer **la demande de remboursement** à: Europ Assistance - Ufficio Liquidazione Sinistri – Rimborso Spese Mediche - Piazza Trento 8 - 20135 Milan (Italie)
- **En indiquant:**
  - Nom et prénom(s), adresse, numéro de téléphone
  - n° de police: SISCOS 11888, **en précisant qu'il s'agit d'une police d'assurance collective**
  - Coordonnées bancaires en vue d'un éventuel versement
- **en joignant:**
  - certificat médical attestant des soins d'urgence, rédigé sur le lieu du sinistre et indiquant la pathologie rapportée. En cas d'accident, la documentation médicale doit mentionner le type, le déroulement et les circonstances de l'accident.
  - En cas d'hospitalisation, copie du dossier médical
  - originaux des justificatifs de paiement des soins reçus
  - prescriptions médicales pour l'achat éventuel de médicaments, avec les justificatifs de paiement originaux des médicaments achetés.

### 3. POUR LES DOMMAGES AU BAGAGE (vol, perte, détérioration...)

- **Adresser, au plus tôt, dans un délai de 10 jours après le sinistre, une déclaration** soit par:
  - **Fax:** (+39) 02 58.47.70.19
  - **Courrier:** à l'adresse Europ Assistance - att.ne Ufficio Liquidazione Sinistri, Piazza Trento 8 - 20135 Milan (Italie)
  
- **En indiquant:**
  - Nom et prénom(s)
  - adresse et numéro de téléphone
  - n° de police: SISCOS 11888, **en précisant qu'il s'agit d'une police d'assurance collective**
  
- Dans un deuxième temps, **dans un délai de 60 jours après le sinistre**, envoyer **la demande de remboursement** à: Europ Assistance - Ufficio Liquidazione Sinistri – Pratiche Bagaglio, Piazza Trento 8 - 20135 Milan (Italie), ainsi que la documentation requise indiquée dans le contrat.

### 4. POUR L'ASSISTANCE JURIDIQUE

S'en tenir à ce qui est indiqué dans le contrat à la section Assurance Protection juridique, art. 3.

L'objectif de ce document est d'explicitier les termes du contrat.