

# Mutuelle Familiale Vauban Humanis

## Notice d'information

### Vauban Humanis Assistance (contrat 14V)

La présente convention a pour objet de définir les services d'assistance mis à la disposition des adhérents de la **Mutuelle Familiale Vauban Humanis**.

#### 1. BÉNÉFICIAIRES

Est couvert par la présente convention, chaque adhérent VAUBAN HUMANIS, ainsi que toute personne mentionnée sur son bulletin d'adhésion.

#### 2. DURÉE DES GARANTIES

La garantie d'assistance suit le sort du protocole d'accord, et cesse en tout état de cause en cas de résiliation de l'adhérent auprès de VAUBAN HUMANIS.

#### 3. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

La garantie d'assistance s'applique en FRANCE METROPOLITAINE ET MONACO. Cette garantie est étendue aux adhérents ayant soit leur domicile soit leur lieu de travail en BELGIQUE, dans un rayon de 50 Km au-delà de la frontière franco-belge.

#### 4. FAITS GÉNÉRATEURS

Les prestations définies dans la présente convention sont acquises en cas d'accident, de maladie subite ou de décès survenant au bénéficiaire à son domicile.

#### 5. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

**POUR CONTACTER VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE SANS INTERRUPTION, 24 HEURES/ 24**

et du lundi au samedi, de 9H à 20H pour les informations par téléphone.

- Par téléphone : **01 49 93 73 16**
- Par télécopie au : **01 48 97 12 13**

**LORS DU 1<sup>er</sup> APPEL, LE BÉNÉFICIAIRE DOIT :**

- rappeler son numéro d'adhésion,
- préciser ses nom, prénom et adresse.

**Un numéro d'assistance sera alors communiqué au bénéficiaire, qui le rappellera dans le cadre du dossier en cours, lors de toutes ses relations ultérieures avec VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE.**

**Les frais que le bénéficiaire sera amené à engager pour appeler VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales.**

#### 6. EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE.

De plus, il convient de préciser que VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

#### 7. EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE SUBITE AU DOMICILE

##### 7.1. Urgence au domicile

En cas d'accident ou de maladie subite au domicile, outre les secours de première urgence auxquels les bénéficiaires doivent faire appel en priorité, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE peut apporter son aide ou ses conseils dans :

- la recherche d'un médecin (en l'absence du médecin traitant)
- la recherche d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical
- la recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier
- l'organisation du transport à l'hôpital par ambulance\*
- le retour à domicile, lorsque son état de santé le permet

\*avec prise en charge en complément de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance.

##### 7.2. Recherche et envoi de médicaments

Si le bénéficiaire ne peut temporairement se déplacer, à la suite d'une maladie non chronique ou d'un accident, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE :

- lui envoie l'un de ses correspondants, pour chercher les médicaments prescrits par son médecin, lors d'une visite, (le coût des médicaments n'est pas à la charge de VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE) ;
- lui indique, dans toute la mesure du possible, les coordonnées d'organismes qui fournissent à domicile des soins médicaux, des services repas, des soins esthétiques...

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE peut également, sous réserve de facturation au coup par coup de ses interventions, se charger de rechercher, de façon ponctuelle une personne pour effectuer une démarche administrative, faire des courses, accompagner le bénéficiaire lors d'une visite médicale.

##### 7.3. Transmission de messages urgents

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages urgents :

- qui sont destinés au bénéficiaire, lorsque celui-ci ne peut être joint directement pendant un séjour ou un déplacement, par exemple en cas d'hospitalisation,
- ou qu'il doit adresser à toute personne demeurant en FRANCE métropolitaine.

D'une manière générale, la retransmission des messages est subordonnée à :

- une demande justifiée,
- une expression claire et explicite du message à retransmettre,
- une indication précise des nom, prénom et adresse complète et, éventuellement du numéro de téléphone de la personne à contacter.

La communication à VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE du message à transmettre reste aux frais du demandeur.

#### 8. EN CAS D'HOSPITALISATION PROGRAMMEE OU NON, DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

##### 8.1. Garde des ascendants ou descendants, vivant sous le même toit

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE organise et prend en charge la prestation d'une garde compétente à domicile, pendant 2 jours, à raison de 10 heures par jour.

Pendant cette période de 2 jours, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE se charge également, si besoin est, d'assurer le transport aller et retour des enfants à l'école ou à la crèche.

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE peut également, pour accompagner les enfants à leurs activités extra scolaires, si leur garde ne peut les accompagner par ses propres moyens, mettre à disposition un taxi. Les frais de taxi sont pris en charge par VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE à concurrence d'un maximum de 77 € TTC par hospitalisation.

Dès l'appel, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE, met tout en oeuvre pour répondre au plus vite à cette demande. Toutefois, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux agréés.

## 9. EN CAS D'HOSPITALISATION PROGRAMMÉE OU NONDE PLUS DE 4 JOURS, D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE PLUS DE 10 JOURS, OU DE DÉCÈS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

### 9.1. Présence d'un proche

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE organise et prend en charge le transport d'un proche, résidant en FRANCE métropolitaine, jusqu'au domicile du bénéficiaire ou son lieu d'hospitalisation, en mettant à sa disposition un billet aller et retour de train 1ère classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé.

### 9.2. Aide à domicile

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile, pendant 4 jours, à concurrence de 2 heures par jour, dans les 15 jours qui suivent le retour à domicile.

Elle est portée à 6 fois 2 heures par jour si le bénéficiaire :

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

Cette prestation s'applique dans les mêmes conditions pour une maternité entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours.

De plus, pour tout traitement entraînant des séances de chimiothérapie et/ou de radiothérapie, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile, à concurrence d'un forfait de 24 heures pour l'ensemble du traitement.

### 9.3. Garde des ascendants ou descendants vivant sous le même toit

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE peut organiser et prendre en charge soit :

- la garde de ces personnes pendant 2 jours, à raison de 10 heures par jour,
- le voyage des ascendants ou descendants jusqu'au domicile d'un proche, résidant en FRANCE métropolitaine,
- le transport aller et retour de ce proche, jusqu'au domicile du bénéficiaire, pour garder les ascendants ou descendants.

Dès l'appel, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE met tout en oeuvre pour répondre au plus vite à cette demande.

Toutefois, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux agréés.

### 9.4. Garde des animaux

Si le bénéficiaire possède des animaux familiers (chiens, chats), VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE peut organiser le gardiennage à domicile ou dans un centre agréé.

Cette prestation est limitée quant au coût à un maximum de 230€ TTC. Dès l'appel, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE met tout en oeuvre pour répondre au plus vite à cette demande.

Toutefois, nous nous réservons un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux de gardiennage.

## 10. EN CAS D'IMMOBILISATION D'UN ENFANT DE MOINS DE 16 ANS

### 10.1. Garde d'enfants malade à domicile

**GARDE D'ENFANTS MALADES À DOMICILE** (« G.E.M.D. ») est un service permettant au bénéficiaire de continuer à assurer son activité professionnelle au cas où un de ses enfants est malade ou blessé, et a besoin de la présence d'une personne à son chevet, à son domicile.

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE recherche et envoie une personne compétente, afin d'assurer cette garde.

La prise en charge de cette garde est limitée, par maladie ou accident, à raison de 10 heures par jour (au sein des heures normales de travail), pendant 2 jours ouvrés.

Cette prestation ne s'appliquera qu'au-delà des jours accordés par la convention collective en cas d'absences liées aux charges de famille.

### CONDITIONS MÉDICALES ET ADMINISTRATIVES

Toute demande doit être justifiée par un certificat médical adressé à VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE, indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant malade ou blessé.

En outre, le bénéficiaire autorise la personne qui gardera l'enfant à joindre VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE par téléphone autant de fois que nécessaire.

### DÉLAI DE MISE EN PLACE

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE se réserve un délai maximum de 5 heures à compter des heures d'ouverture du réseau de gardes, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant malade ou blessé.

Le choix des personnes intervenant est dans tous les cas du seul ressort de VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE.

Sont exclues :

- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance,
- les maladies nécessitant des soins médicaux relevant d'un service d'infirmière ou d'infirmier à domicile,
- les maladies relevant de l'hospitalisation à domicile.

Venue d'un proche pour garder l'enfant malade ou blessé

Sur demande du bénéficiaire, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE met à la disposition d'un membre de la famille ou d'une personne désignée, un billet aller et retour de train 1ère classe ou d'avion classe économique, lorsque seul ce moyen peut être utilisé, pour lui permettre de se rendre au chevet de l'enfant, ceci uniquement au départ de FRANCE métropolitaine.

Cette prestation ne se cumule pas avec la mise à disposition d'une assistante maternelle.

### 10.2. Ecole à domicile

Les prestations sont acquises en cas d'accident ou de maladie immobilisant l'enfant plus de 15 jours à son domicile et l'empêchant de poursuivre sa scolarité.

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE intervient dès le 1er jour d'immobilisation.

Selon les conditions définies ci-dessus, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE recherche et envoie au domicile de l'enfant un répétiteur scolaire qui lui permettra, grâce à des cours particuliers, de poursuivre sa scolarité dans les principales matières suivantes : français, mathématiques, langues étrangères (première et seconde langue inscrites au programme scolaire), physique - chimie, histoire - géographie, sciences naturelles.

Cette prestation s'applique du Cours Préparatoire à la Terminale des lycées d'enseignement général.

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE prend en charge les coûts occasionnés à raison de 10 heures par semaine, tous cours confondus, fractionnables dans la limite de 5 déplacements du répétiteur scolaire par semaine et de 2 heures de cours au minimum dans la journée par matière ou par répétiteur.

La prestation est acquise au cours de l'année scolaire (hors vacances scolaires et jours fériés) et est organisée sur une période de 45 jours maximum par événement à compter de la date de la demande pendant ladite année scolaire.

Elle cesse dès que l'enfant a repris normalement ses cours.

Elle cesse en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

Si des cours sont demandés par le bénéficiaire au delà, ils seront financièrement, à sa charge.

Tout répétiteur scolaire possède les diplômes nécessaires à son activité et a fait l'objet d'une sélection particulièrement attentive de VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE.

Il est autorisé par le bénéficiaire à prendre contact, si cela s'avère nécessaire, avec l'établissement scolaire de l'enfant, afin d'examiner avec son instituteur ou ses professeurs habituels l'étendue du programme à étudier.

Lorsque l'enfant est hospitalisé, les cours seront effectués, dans la mesure du possible dans les mêmes conditions sous réserve que l'établissement hospitalier, et, les médecins et, le personnel soignant donnent leur accord explicite à la réalisation de cette prestation.

Conditions médicales nécessaires à la mise en oeuvre de la garantie  
Le bénéficiaire devra justifier sa demande en présentant un certificat médical indiquant la nature de la maladie ou de l'accident et précisant que l'enfant ne peut, compte tenu de cette maladie ou de cet accident, se rendre dans son établissement scolaire, et la durée de son immobilisation.

Le certificat médical sera adressé à l'équipe médicale de VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE.

Dans le cadre de ce contrat, la maladie est définie comme « toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente » ; l'accident étant « une atteinte corporelle, non intentionnelle de la part du bénéficiaire, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure ».

Délai de mise en place

Dès réception de l'appel du souscripteur, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE mettra tout en oeuvre afin qu'un répétiteur scolaire soit au domicile de l'enfant le plus rapidement possible.

Toutefois, à compter de l'appel, un délai maximum de 48 heures peut intervenir pour rechercher et acheminer cette personne.

Le service « Ecole à domicile » ne s'applique pas :

- pour les maladies ou accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'effet du contrat,
- lorsque l'enfant est atteint d'une maladie préexistante diagnostiquée et/ou traitée, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.

(Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous 48 heures).

Nos prestations sont uniquement téléphoniques: aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, etc ... En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

## 11.2. Bien être

BIEN ETRE est un service d'informations générales, animé par les médecins de l'équipe médicale de VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE, destiné à répondre à toute question de nature médicale et, notamment dans les domaines suivants :

- La santé,
- Les vaccinations,
- La mise en forme,
- La diététique,
- La puériculture.

Les médecins peuvent répondre à toutes questions concernant le bénéficiaire ou sa famille.

Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

Ce service est conçu pour écouter, informer et orienter et, en aucun cas, il ne peut remplacer le médecin traitant.

**Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

De plus, en cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler **le médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU : composer le 15 d'un poste fixe et le 112 d'un portable).**

Toutefois, en cas de besoin, l'équipe médicale de VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE est présente, **24 H sur 24**, pour renseigner et orienter.

## 11.3. Informations voyage

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE peut fournir des renseignements sur les formalités administratives concernant les pays étrangers dans lesquels le bénéficiaire doit se rendre.

L'équipe médicale de VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE est à sa disposition pour lui indiquer les obligations en matière de vaccins et les précautions d'usage avant, pendant et après les voyages, selon les pays visités.

Elle est également disponible pour lui venir en aide s'il se trouve confronté à l'étranger à des difficultés pour consulter sur place.

## 11.4. En cas de décès

Si les ayants droits du bénéficiaire sont, subitement, démunis de moyens financiers, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE leur procure, à titre d'avance, sans intérêts, une somme maximum de 1 525 € TTC, pour les frais d'obsèques.

Cette somme est remboursable dans un délai de trois mois, au-delà duquel VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de la carte bancaire ou de crédit seront demandés ; à défaut, un chèque de garantie du montant de l'avance sera exigé concomitamment à cette demande.

## 11. INFORMATIONS

### 11.1. Allo info

ALLO INFO est un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire (législation française) ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique :

- Habitation / Logement,
- Formalités Administratives,
- Impôts / Fiscalité,
- Justice / Défense / Recours,
- Salaires,
- Assurances Sociales / Allocations / Retraites,
- Enseignement / Formation,
- Services Publics,
- Droit des Consommateurs.

## 12. EXCLUSIONS

Outre les exclusions précisées dans le texte du présent contrat, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE ne peut être tenu responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE ne sera pas tenu d'intervenir dans

le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

Sont également exclus :

- les tentatives de suicide,
- les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,
- les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée,
- les interventions sur les routes, voies ou pistes non carrossables,
- les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne,
- les séjours en maison de repos et cures thermales.

Ainsi que les conséquences des risques graves et sériels :

- des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
- de l'exposition à des agents biologiques infectants,
- de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
- de l'exposition à des agents incapacitants,
- de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,

qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou locales du pays où le bénéficiaire séjourne ou du pays dans lequel il réside habituellement. VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE ne peut se substituer aux services de secours publics. Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

#### **Billetterie**

Si un billet a été délivré, VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

### **13. Cadre juridique**

Les prestations sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 54, rue de Londres, 75008 Paris - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076.86 - 490 381 753 RCS PARIS - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles sise 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cédex 09. Et assurées par : Fragonard Assurances - 2, rue Fragonard, 75807 Paris Cédex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des Assurances, ci-avant dénommée « VAUBAN HUMANIS ASSISTANCE ».

#### **Attribution de juridiction**

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera porté devant le Tribunal compétent du siège social de FRAGONARD ASSURANCES.



La Mutuelle Familiale Vauban Humanis est une institution du Groupe Vauban Humanis (Retraite, Prévoyance, Santé, Épargne, Action sociale).  
Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la Mutualité et inscrite au registre national des mutuelles sous le n°783711997  
Siège social : 8, Boulevard Vauban - 59024 Lille Cedex - [contactsante@vaubanhumanis.com](mailto:contactsante@vaubanhumanis.com)

[www.vaubanhumanis.com](http://www.vaubanhumanis.com)

**Vauban  
Humanis**  
Une solidarité d'avance