

Garantie d'assistance

assurée par Ressources Mutuelles Assistance

Notice d'information au 01/01/2011



Définitions

Pour l'application de la présente notice, on entend par :

Accident : toute lésion corporelle provenant d'un événement soudain, imprévisible et extérieur au bénéficiaire.

Ayant droit : les ayants droit de la personne ayant adhéré à Mutuelle Existence sont ceux inscrits comme tels par cet adhérent au titre de sa garantie santé.

Bénéficiaire : la personne ayant adhéré à Mutuelle Existence et ses ayants droit.

Dépendance : état impliquant d'être dans l'impossibilité d'effectuer l'ensemble des 4 gestes de la vie quotidienne : se laver, s'habiller, se déplacer, se nourrir. La dépendance peut être temporaire ou définitive.

Domicile : le lieu de résidence principale ou habituelle du bénéficiaire ou de ses ayants droit, résidant en France métropolitaine ou à Monaco, mentionné au titre de domicile fiscal sur la déclaration d'impôt sur le revenu.

Handicap : la limitation des possibilités d'interaction d'un individu avec son environnement, causée par une déficience qui provoque une incapacité, permanente ou non, et qui mène à un stress et à des difficultés morales, intellectuelles, sociales ou (et) physiques.

Hospitalisation : tout séjour dans un établissement de santé, effectué dans le but de recevoir des soins à la suite d'un accident ou d'une maladie. L'établissement de santé public ou privé (hôpital ou clinique) doit être habilité à pratiquer des actes et dispenser des traitements auprès des personnes malades ou accidentées et détenir toutes les autorisations administratives et sanitaires requises.

Maladie : altération de la santé médicalement constatée.

Maladie chronique : maladie qui évolue lentement et se prolonge dans le temps.

Personne dépendante : toute personne qui est déclarée fiscalement à la charge du bénéficiaire et vivant sous le même toit que lui.

Article 1

Objet - Bénéficiaires

La présente notice d'information a pour objet de définir la garantie d'assistance dont bénéficie toute personne résidant en France métropolitaine ou à Monaco (et le cas échéant, ses ayants droit) ayant adhéré à Mutuelle Existence par le biais d'un règlement mutualiste ou d'un contrat collectif santé.

La présente notice d'information consiste en un résumé des dispositions prévues dans le contrat collectif d'assurance souscrit par Mutuelle Existence, dans le cadre des dispositions de l'article L.221-3 du Code de la Mutualité, auprès de Ressources Mutuelles Assistance.

Article 2

Prise d'effet et durée des garanties

La garantie d'assistance prend effet à la même date que les garanties frais de santé de Mutuelle Existence.

La garantie d'assistance suit le sort d'une part, des garanties de frais de santé de Mutuelle Existence auxquelles elle est annexée et dont elle fait partie intégrante (date d'effet, durée, renouvellement, résiliation) et d'autre part, du contrat collectif d'assurance souscrit par Mutuelle Existence auprès de Ressources Mutuelles Assistance.

Article 3

Cadre juridique

Les prestations d'assistance sont assurées et réalisées par Ressources Mutuelles Assistance, ci-après dénommée « Existence Santé Services » dans la présente notice d'information, union technique d'assistance soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité et inscrite au registre national des mutuelles sous le n° 444 269 682. Siège social : 46, rue du Moulin - BP 62127 - 44121 Vertou Cedex.

Ces garanties sont assurées conformément à un contrat collectif souscrit entre Ressources Mutuelles Assistance et Mutuelle Existence au profit de ses adhérents frais de santé à jour de leurs cotisations.

Article 4

Couverture géographique

Les prestations d'assistance seront délivrées sur le territoire métropolitain ou Monaco.

Article 5

Faits générateurs

Les prestations sont acquises en cas de maternité, d'accident, de maladie ou d'hospitalisation survenant à l'un des bénéficiaires. Existence Santé Services propose au bénéficiaire la mise en place de la prestation d'assistance qui correspond le mieux à ses besoins, à raison d'une seule prestation par fait générateur, sauf dérogations accordées par le service social de Existence Santé Services. La demande d'assistance doit être formulée dans un délai maximal de 10 jours après la date de survenue du fait générateur. Les prestations d'information sont acquises en tout temps.

Article 6

Modalités de mise en œuvre

Contactez Existence Santé Services

du 1^{er} janvier au 31 décembre sans interruption, 24 heures sur 24,

- par téléphone :  **09 69 32 20 70**

APPEL NON SURTAXE

- par télécopie : **02 51 83 26 31**

Les services d'informations sont joignables du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Lors du 1^{er} appel, le bénéficiaire doit :

- rappeler son numéro d'adhérent de la garantie santé Mutuelle Existence,
- 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 Existence Santé Services.

⚡ Article 7 Exécution des prestations

Les prestations garanties ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de Existence Santé Services et sur présentation des justificatifs demandés.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire n'est remboursée par Existence Santé Services. Existence Santé Services 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.

Dès l'appel de l'un des bénéficiaires, Existence Santé Services met tout en œuvre dans le cadre de son obligation de moyens, pour répondre au plus vite à la demande. Toutefois, Existence Santé Services se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux agréés pour faire suite à la demande du bénéficiaire (sauf délai dérogatoire expressément prévu).

⚡ Article 8 Prestations d'information

8.1 Conseil juridique et accompagnement social

Ce service d'information à caractère documentaire et réglementaire sur la législation sociale est destiné principalement à accueillir et orienter le bénéficiaire dans les domaines suivants :

- **la personne** : état civil, nom, nationalité, statut des étrangers, protection des majeurs ;
- **la structure de la famille** : mariage, divorce, séparation de corps, concubinage, PACS, obligations alimentaires ;
- **la maternité** : assurance maternité, femme enceinte et contrat de travail, interruption volontaire de grossesse ;
- **le statut de l'enfant** : naissance, filiation, adoption, autorité parentale, tutelle et émancipation des mineurs ;
- **les prestations familiales** : conditions générales d'attribution, différentes prestations, tutelle ;
- **l'accueil du jeune enfant** : congés de naissance, protection médico-sociale de l'enfant, assistantes maternelles, travailleuses familiales, établissements et services d'accueil des jeunes enfants, employés de maison, aides financières pour la garde des enfants ;
- **les jeunes** : scolarité, services de santé et service social en faveur des élèves, accidents et assurances scolaires, bourses, insertion professionnelle ;
- **la protection de la jeunesse** : aide sociale à l'enfance, protection judiciaire, défense des intérêts de l'enfant ;
- **l'emploi et le chômage** : salaire, rupture du contrat de travail, convention de conversion, RSA, insertion professionnelle des chômeurs ;
- **le budget** : surendettement ;
- **le logement** : aide personnalisée au logement et allocation logement, prêts et accession à la propriété, aides à l'amélioration de l'habitat ;
- **la maladie et l'accident** : prévention et médecine sociale, assurance maladie, accidents du travail, maladies professionnelles, protection complémentaire, hospitalisation à domicile ;
- **le handicap et l'invalidité** : dispositions en faveur des adultes ;
- **la retraite** : préretraite, retraite de base, retraite complémentaire, retraite des non-salariés, minimum vieillesse, aides à domicile, accueil familial des personnes âgées ou handicapées, APA ;
- **de l'aide sociale à l'aide juridique** : aide sociale, juridictionnelle, aide aux personnes âgées ;
- **le décès** : formalités, capital décès, pension de réversion, allocation veuve.

Ces prestations sont uniquement téléphoniques.

Aucune information émanant de nos services d'information ne pourra porter sur une procédure en cours.

8.2 Information médicale

Il s'agit d'un service d'informations générales, animé par les médecins de l'équipe médicale de Existence Santé Services, destiné à répondre à toutes questions de nature médicale notamment dans les domaines suivants : nouveaux traitements, effets secondaires, interactions entre médicaments, régimes spécifiques, vaccinations, mise en forme, diététique, puériculture. Les médecins peuvent répondre à toutes questions concernant les bénéficiaires. 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.

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler le médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (le 15 depuis un poste fixe et le 112 depuis un portable).

Toutefois, en cas de besoin, l'équipe médicale de Existence Santé Services est présente, 24 heures sur 24, pour renseigner et orienter.

8.3 Services à la personne

Existence Santé Services est présente 24 heures sur 24 pour rechercher et communiquer les numéros d'appels téléphoniques :

- des structures de petits travaux de jardinage, de dépannage et petit bricolage à domicile, de soutien informatique, d'aide aux déplacements...
- des organismes qui fournissent à domicile une aide à la toilette, des soins esthétiques, une livraison de repas...

La prestation de Existence Santé Services se limite à communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques : Existence Santé Services ne saurait, en aucun cas, recommander une entreprise, ni, a fortiori, être impliquée à propos de la qualité du travail exécuté ou à propos de la rapidité des interventions.

⚡ Article 9 Soutien psychologique par téléphone

Dans le cadre d'une situation liée à l'état de santé, un service d'écoute assuré par un psychologue clinicien diplômé est mis à disposition du bénéficiaire.

Le nombre d'entretiens téléphoniques de soutien sera déterminé avec le psychologue clinicien lors du 1^{er} rendez-vous (limité à 10 par année civile). Ces entretiens sont soumis à la confidentialité et leur coût est pris en charge par Existence Santé Services. Ils peuvent donner lieu à un conseil permettant une réorientation vers le réseau des praticiens en ville, si un suivi thérapeutique doit être envisagé.

⚡ Article 10 Prestations en cas d'hospitalisation de plus de 24 heures du bénéficiaire

Ces prestations s'appliquent également à la maternité en cas d'hospitalisation de plus de 6 jours, d'accouchement par césarienne ou de naissance multiple.

10.1 Aide à domicile

Existence Santé Services met à disposition du bénéficiaire une aide à domicile, à concurrence d'un maximum de 6 heures.

Elle peut être portée à 10 heures, dans le cas où le bénéficiaire :

- a un enfant à charge de moins de 10 ans ;
- vit seul ;
- a un conjoint handicapé ou dépendant.

En cas de radiothérapie ou chimiothérapie, un forfait annuel de 24 heures à répartir sur une durée de 12 mois glissants pourra être accordé, pendant la durée du traitement.

10.2 Garde des enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans

Existence Santé Services propose au bénéficiaire l'organisation et la prise en charge d'une garde d'enfant compétente à domicile pour une période de 2 jours, à raison de 10 heures par jour pendant l'hospitalisation.

Pendant cette période de 2 jours, Existence Santé Services se charge également, si besoin est, d'assurer le transport aller et retour des enfants à l'école.

Ou, si le bénéficiaire le souhaite, Existence Santé Services prend en charge :

- soit le voyage des enfants (en train 1^{re} classe ou avion classe économique, si seul ce moyen peut être utilisé) jusqu'au domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou Monaco ;
- soit le transport aller et retour (en train 1^{re} classe ou avion classe économique, si seul ce moyen peut être utilisé) de ce proche jusqu'au domicile, pour garder les enfants.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la mise à disposition d'une garde d'enfant à domicile.

10.3 Garde des personnes dépendantes

Le bénéficiaire a la responsabilité de personnes dépendantes vivant sous son toit

Existence Santé Services fait le nécessaire pour :

- soit organiser et prendre en charge la garde de ces personnes à domicile pendant 2 jours, à raison de 10 heures par jour ;
- soit prendre en charge le coût du transport aller et retour (en train 1^{re} classe ou avion classe économique, si seul ce moyen peut être utilisé) de ces personnes chez des proches, résidant en France métropolitaine ou Monaco ;

- soit prendre en charge le coût du transport aller et retour (en train 1^{re} classe ou avion classe économique, si seul ce moyen peut être utilisé) d'un proche jusqu'au domicile.

10.4 Garde des animaux familiers (chiens et chats)

Existence Santé Services prend en charge le gardiennage des animaux familiers (chiens, chats) à domicile ou dans un centre agréé. Cette prestation est limitée à 15 jours avec un maximum de 150 € TTC.

10.5 Présence d'un proche au chevet

Existence Santé Services organise, sans prendre en charge, le transport d'un proche, résidant en France métropolitaine, jusqu'au domicile du bénéficiaire (taxi, train, avion), ainsi que son hébergement à l'hôtel.

Les frais sont à la charge du proche.

10.6 Acheminements de médicaments

Si le bénéficiaire ne peut temporairement se déplacer, à la suite d'une maladie non chronique ou d'un accident, et si personne de son entourage ne peut lui venir en aide, Existence Santé Services 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 Existence Santé Services); un certificat médical attestant de l'immobilisation sera demandé.

Cette prestation est limitée à trois interventions par an.

Existence Santé Services peut également se charger de rechercher, de manière occasionnelle, une personne pour :

- effectuer une démarche administrative;
- faire des courses;
- accompagner le bénéficiaire, lors d'une visite médicale.

Ces interventions sont à la charge du bénéficiaire.

∴ Article 11 **Prestations en cas d'enfant bénéficiaire, malade ou blessé**

11.1 Garde d'enfants malades ou blessés à domicile de moins de 16 ans

La **garde d'enfants malades à domicile** est un service permettant à l'adhérent ou le cas échéant à son conjoint, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité, bénéficiaire de la garantie d'assistance, 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.

Existence Santé Services recherche et envoie une personne compétente, afin d'assurer cette garde. Le choix des personnes intervenant est dans tous les cas du seul ressort de Existence Santé Services.

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

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

Justificatifs

Toute demande doit être justifiée par un certificat médical adressé à : Plateforme d'assistance Existence Santé Services - 46, rue du Moulin - BP 62127 - 44121 Vertou Cedex (ou par télécopie : 02 51 83 26 31), indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant malade ou blessé.

Le bénéficiaire devra impérativement communiquer à Existence Santé Services les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, de telle sorte que Existence Santé Services puisse, si l'état de l'enfant l'exigeait, se mettre en relation avec lui. Le bénéficiaire autorisera la personne qui gardera l'enfant à joindre Existence Santé Services par téléphone (autant que nécessaire).

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

À la demande du bénéficiaire, Existence Santé Services met à la disposition d'un proche, un billet aller et retour de train 1^{re} 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 ou Monaco.

Cette prestation ne se cumule pas avec la mise à disposition d'une garde d'enfant à domicile.

Exclusions

La prestation « garde d'enfants malades ou blessés de moins de 16 ans » ne s'applique pas :

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

11.2 École à domicile

La prestation « école à domicile » est acquise en cas de maladie ou d'accident immobilisant l'enfant à son domicile ou à l'hôpital plus de 15 jours et l'empêchant de poursuivre sa scolarité. Existence Santé Services intervient à compter du 16^e jour calendaire.

Par domicile, on entend le lieu habituel d'habitation de l'enfant.

Selon les conditions définies ci-dessus, Existence Santé Services recherche et envoie au domicile de l'enfant un répétiteur scolaire afin de lui permettre de poursuivre sa scolarité dans les matières principales.

Cette prestation s'applique du cours préparatoire à la terminale des lycées d'enseignement général.

Existence Santé Services prend en charge les coûts occasionnés à raison de 10 heures par semaine, pendant 8 semaines, tous cours confondus, (avec un minimum de 2 heures de cours par déplacement du répétiteur).

Si des cours sont demandés par l'adhérent ou le cas échéant par son conjoint, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité, bénéficiaire de la garantie d'assistance, au-delà de 10 heures par semaine, ils seront financièrement à sa charge.

La prestation est acquise autant de fois qu'il est nécessaire au cours de l'année scolaire, hors vacances scolaires et jours fériés. Elle cesse dès que l'enfant a repris normalement ses cours et en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

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

Si l'immobilisation de l'enfant devait se prolonger au-delà des délais précisés ci-dessus, Existence Santé Services informerait et orienterait le bénéficiaire vers toute structure compétente (CNED...) pouvant aider l'enfant à poursuivre sa scolarité.

Justificatifs

Le bénéficiaire doit justifier sa demande en adressant à l'équipe médicale de Existence Santé Services un certificat médical justifiant l'intervention.

Ce certificat doit préciser si 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.

Délai de mise en place

Un délai maximum de 48 heures peut intervenir à compter de l'appel pour rechercher et acheminer le répétiteur.

Exclusions

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

- aux 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.

11.3 Garde des autres enfants de moins de 16 ans, en cas d'hospitalisation de l'enfant de plus de 24 heures

Existence Santé Services organise et prend en charge la garde des autres enfants de moins de 16 ans pendant 2 jours à raison de 10 heures par jour.

ou Existence Santé Services prend en charge :

- soit le transport aller et retour des autres enfants de moins de 16 ans (en train 1^{re} classe ou avion classe économique, si seul ce moyen peut être utilisé) chez des proches résidant en France métropolitaine ou Monaco;
- soit le transport aller et retour d'un proche résidant en France métropolitaine ou Monaco (en train 1^{re} classe ou avion classe économique, si seul ce moyen peut être utilisé) chez le bénéficiaire.

11.4 Aide à domicile, en cas d'hospitalisation de plus de 24 heures de l'enfant bénéficiaire âgé de moins de 16 ans

Existence Santé Services met à la disposition de l'adhérent une aide à domicile à concurrence d'un maximum de 6 heures, réparties sur la durée de l'hospitalisation et/ou après le retour au domicile.

En cas de radiothérapie ou chimiothérapie, un forfait annuel de 24 heures à répartir sur une durée de 12 mois glissants pourra être accordé, pendant la durée du traitement.

Article 12 Prestations complémentaires et spécifiques aux personnes handicapées

12.1 Prestations d'information

Conseil social, orientation

Ce service d'information et d'orientation à caractère social est à l'écoute du bénéficiaire handicapé pour l'accueillir et l'orienter dans les domaines de l'autonomie, les aides, les ressources, l'invalidité, l'emploi, le statut, le droit des personnes.

Après évaluation, des informations sont délivrées à l'adhérent handicapé, soit pour obtenir des aides existantes, soit pour être orienté sur les démarches à effectuer. Ce conseil social est dispensé dans le cadre ou non des prestations d'assistance.

Dans le cadre d'une problématique de santé et en complément des prestations prévues dans la présente notice, Existence Santé Services peut rechercher et communiquer les numéros d'appels téléphoniques :

- des associations spécialisées ou organismes de référence dans l'aide et le conseil aux adhérents handicapés, afin de faire valoir ses droits (transport, suivi psychologique, médecins, aide aux parents, tourisme, loisirs) ;
- de structures spécialisées dans la vente et la location d'appareils pour personnes handicapées.

Ces prestations sont uniquement téléphoniques.

Aucune des informations dispensées par les équipes de Existence Santé Services ne peut se substituer aux intervenants ou experts habituels ni ne pourra porter sur une procédure en cours.

12.2 Prestations en cas d'hospitalisation de plus de 24 heures du bénéficiaire handicapé (ou en cas de maternité)

Transfert et garde des animaux (chien guide ou d'un chien d'assistance)

En cas d'hospitalisation de plus de 24 heures de l'adhérent handicapé visuel ou moteur disposant d'un chien guide ou d'un chien d'assistance, Existence Santé Services organise et prend en charge le transfert de ce dernier ou sa garde pendant 30 jours maximum dans un centre agréé.

Cette prestation ne peut se cumuler avec la prestation de l'article 10.4.

Aide à la maternité ou paternité

Dans le cadre de l'accouchement de l'adhérente handicapée, Existence Santé Services met à disposition un intervenant qualifié (auxiliaire de puériculture) au domicile pendant 8 heures maximum réparties dans les 30 jours suivant la naissance, afin d'accompagner l'adhérente dans l'apprentissage des premiers gestes liés à la maternité.

12.3 Prestations en cas d'accident ou de maladie soudaine de l'aidant du bénéficiaire handicapé

Aide aux démarches administratives

En cas d'accident ou de maladie soudaine entraînant une hospitalisation de plus de 24 heures ou une immobilisation de plus de 2 jours de l'aidant habituellement en charge des démarches administratives du bénéficiaire handicapé, Existence Santé Services organise et prend en charge la venue d'une aide pendant 8 heures maximum, au domicile du bénéficiaire pendant l'indisponibilité de cet aidant.

12.4 Aide aux déplacements

Accompagnateur ou auxiliaire d'intégration sociale

En cas :

- de déménagement ou de changement d'emploi du bénéficiaire handicapé,
 - ou en cas d'indisponibilité de son conjoint,
 - ou en cas d'indisponibilité du chien guide du bénéficiaire handicapé,
- Existence Santé Services organise la venue d'un accompagnateur ou auxiliaire d'intégration sociale pour l'apprentissage du nouvel environnement. Cette prestation est prise en charge à concurrence de 8 heures dans les 30 jours suivant l'événement.

Accompagnement pour examens médicaux

En cas d'impossibilité pour le bénéficiaire handicapé de se rendre seul sur son lieu d'examen, si personne ne peut l'accompagner et lorsque l'adhérent doit être déplacé, soulevé, manipulé au cours de l'examen, Existence Santé Services organise et prend en charge le transport aller et retour de l'adhérent depuis son domicile vers le lieu d'examen par le moyen le plus adapté et met à disposition un intervenant qualifié.

Cette prestation est prise en charge à concurrence de 6 heures dans la limite d'une fois par mois et à moins de 50 km de son domicile.

Organisation voyage

Existence Santé Services aide à la préparation de tout voyage et met en relation le bénéficiaire handicapé avec les organismes susceptibles de répondre à sa demande, notamment pour établir un itinéraire, trouver un moyen de transport pour ses déplacements en vacances ou en week-end.

Les frais liés au voyage sont à la charge du bénéficiaire.

Article 13 Exclusions générales

Outre les exclusions précisées dans le texte de la présente notice d'information, Existence Santé Services ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves, absence d'aléa.

Existence Santé Services ne sera pas tenue d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur en France.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du bénéfice de la garantie d'assistance.

Prestations d'information

Ces prestations se limitent à communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques : Existence Santé Services ne saurait, en aucun cas, recommander une entreprise, ni, a fortiori, être impliquée à propos de la qualité du travail exécuté ou à propos de la rapidité des interventions.

Article 14 Prescription

Toutes les actions dérivant de l'exécution des présentes conditions générales sont prescrites dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance et ce, conformément aux conditions déterminées par les articles L.221-11 et L.221-12 du Code de la Mutualité.

Article 15 Subrogation

Existence Santé Services est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre tous responsables du sinistre déclaré et à concurrence des sommes exposées et du coût des prestations dont elle supporte la charge.

Article 16 Autorité de contrôle

Ressources Mutuelles Assistance est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) - 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

Article 17 Informatique et libertés

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'adhérent peut demander communication et rectification de toutes informations le concernant qui figurent sur tout fichier à l'usage de Existence Santé Services. Ce droit d'accès et de rectification peut être exercé en s'adressant au siège de Ressources Mutuelles Assistance : Plateforme d'assistance Existence Santé Services - 46, rue du Moulin - BP 62127 - 44121 Vertou Cedex.

Pour toute question,
contactez votre conseiller **par téléphone**
au n° Cristal 09 69 32 20 70 (appel non surtaxé)
rencontrez-le **en agence**
ou connectez-vous **sur le site internet**
de votre mutuelle,
www.mutuelle-existence.fr