



**PARA SOLICITAR ASISTENCIA PÓNGASE EN CONTACTO CON  
NUESTRO SERVICIO DE ASISTENCIA**

**Mutuaide  
Assistance**

**7 días de la semana – 24 horas del día**

**Tel.:** 01.48.82.62.68 o + 33.(0)1.48.82.62.68

**Fax:** 01. 45.16.63.92

**E-mail:** [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

**Para que podamos intervenir en las mejores condiciones reúna los siguientes datos que se le pedirán durante su llamada:**

- Número de su contrato,
- Nombre y apellidos,
- Dirección de su domicilio,
- País ciudad o localidad donde se encuentre en el momento de la llamada,
- Indicar la dirección exacta (nº, calle, eventualmente hotel, etc.),
- Número de teléfono en el que podamos localizarle,
- Naturaleza de su problema.

**En la primera llamada se le facilitará un número de expediente de asistencia. Deberá recordarlo en todas las relaciones posteriores con nuestro Servicio de Asistencia.**

**ATENCIÓN**

Se entiende que el presente seguro no puede sustituir de ninguna manera al que debiera ser suscrito en el extranjero, de acuerdo a la legislación local, con aseguradoras autorizadas en el país correspondiente.

Se precisa asimismo que las simples oficinas de representación no se consideran establecimientos permanentes.

## TABLA DE GARANTÍAS

GARANTÍAS DE ASISTENCIA	LÍMITE SUPERIOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repatriación o transporte sanitario</li> <li>• Repatriación de las personas acompañantes</li> <li>• Repatriación de hijos menores de 18 años</li> <li>• Visita de un familiar (D)</li>   <li>• Gastos médicos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuera del país de residencia</li> <li>- En el país de residencia</li> </ul> </li> <li>• Repatriación del cuerpo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repatriación del cuerpo</li> <li>- Gastos funerarios necesarios para el transporte</li> </ul> </li> <li>• Regreso anticipado</li> <li>• Conductor de sustitución</li> <li>• Gastos de búsqueda o salvamento</li> </ul>	<p>Gastos reales</p> <p>Título de transporte de vuelta*</p> <p>Título de transporte Ida / Vuelta *</p> <p>Título de transporte Ida/Vuelta *+</p> <p>Gastos de hotel 80 € por noche hasta la repatriación</p> <p>150.000 € por persona y acontecimiento</p> <p>15.000 € por persona y acontecimiento</p> <p>Gastos reales</p> <p>1.500 €</p> <p>Título de transporte de vuelta*</p> <p>Título de transporte * o Conductor / Dentro del límite de de 500 €</p> <p>5.000 € por persona</p>

\* \* en tren de 2ª clase o en avión de línea regular clase turista

## DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

**NOSOTROS:** MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. con un capital de 9.590.040 € íntegramente desembolsado – Empresa regida por el Código de Seguros, Registro Mercantil 383 974 086 Créteil – IVA FR 31 3 974 086 000 19.

**ACTIVIDADES DEPORTIVAS GARANTIZADAS:** Carreras pedestres, Trail, Excursiones, Treking, Cicloturismo y BTT, Esquí de fondo, Raquetas. Estas actividades deportivas están garantizadas en las condiciones de práctica siguientes, tanto si se practican en familia, en grupo o de forma individual: Entrenamientos, Excursiones, Competiciones, Reconocimientos, Paseos.

**ACTIVIDADES DEPORTIVAS NO GARANTIZADAS:** Todas las demás actividades no mencionadas más arriba no están garantizadas, especialmente: las actividades de ocio y competiciones de alpinismo, escalada, esquí de travesía y esquí-alpinismo.

**ASEGURADO:** Persona física, miembro de la ITRA (International Trail-Running Association), que se encuentre al día en el pago de sus primas, que suscribe el presente contrato de asistencia por un período de 365 días, no renovable. El Asegurado se designará a continuación con el término de «usted».

**HERIDA:** Lesión corporal no intencionada por parte de la víctima y derivada de la acción repentina de una causa externa.

**DEFINICIÓN DE LA ASISTENCIA A LAS PERSONAS:** La asistencia a las personas incluye el conjunto de las prestaciones realizadas en caso de un acontecimiento garantizado en el marco de una actividad deportiva garantizada.

**DOMICILIO:** Se considera el domicilio su lugar de residencia principal y habitual. En caso de litigio, la dirección fiscal se considera el domicilio.

**DURACIÓN DE LAS GARANTÍAS** La suscripción al presente contrato es anual y cubre las actividades deportivas garantizadas cuya duración no supere los 90 días consecutivos.

**ACONTECIMIENTOS GARANTIZADOS:** Enfermedad, herida o fallecimiento durante una actividad garantizada.

**EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES:** Las prestaciones garantizadas por el presente contrato sólo pueden ser activadas con el acuerdo previo de MUTUAIDE ASSISTANCE. Por consiguiente, ningún gasto realizado por iniciativa de los Beneficiarios/Asegurados podrá ser reembolsado por MUTUAIDE ASSISTANCE.

**FRANQUICIA:** Parte del siniestro a cargo del Beneficiario/Asegurado previsto por el contrato en caso de indemnización debido a un siniestro. La franquicia se puede expresar en importe, porcentaje, día, hora o kilómetro.

**ENFERMEDAD:** Alteración repentina e imprevisible del estado de salud, constatada por una autoridad médica competente.

**MÁXIMO POR ACONTECIMIENTO:** En caso de que la garantía se ejerza en favor de varios asegurados víctimas de un mismo acontecimiento y asegurados en las mismas condiciones particulares, la garantía de la aseguradora está limitada, en cualquier caso, al importe máximo previsto en concepto de esta garantía, independientemente del número de víctimas. Por lo tanto, las indemnizaciones se reducirán y se pagarán proporcionalmente al número de víctimas.

**MIEMBROS DE LA FAMILIA:** Su cónyuge de derecho o de hecho o cualquier persona vinculada a usted mediante un PACS (Pacto Civil de Solidaridad), sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, suegro, suegra, hermano, hermana, cuñado, cuñada, yerno, nuera, tío, tía, sobrino, sobrina, ahijado, ahijada, padrino, madrina o los de su cónyuge. Deben estar domiciliados en el mismo país que usted, salvo estipulación contractual en contrario.

**ORGANIZAMOS:** Llevamos a cabo todas las gestiones necesarias para darle acceso a la prestación.

**ASUMIMOS:** Financiamos la prestación.

**NULIDAD:** Cualesquiera fraudes, falsificaciones o declaraciones en falso y falsos testimonios susceptibles de aplicar las garantías previstas en el contrato, conllevan la nulidad de nuestros compromisos y la anulación de los derechos previstos en dicho contrato.

**SINIESTRO:** Acontecimiento de carácter aleatorio susceptible de activar la garantía del presente contrato.

**TERRITORIALIDAD:** Todo el mundo.

## DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS DE LA ASISTENCIA A LAS PERSONAS

Usted enferma, resulta herido o fallece durante una actividad deportiva garantizada. Intervenimos en las siguientes condiciones:

### **REPATRIACIÓN O TRANSPORTE SANITARIO**

Usted enferma o resulta herido durante una actividad deportiva garantizada. Organizamos y asumimos su repatriación al domicilio o a un establecimiento hospitalario próximo a su domicilio. Únicamente se tendrán en consideración las exigencias de índole médica para determinar la fecha de la repatriación, la elección del medio de transporte o el lugar de hospitalización. La decisión de repatriación será adoptada por nuestro médico asesor, tras el dictamen del médico ocasional y eventualmente del médico de familia. Durante su repatriación, y previa prescripción de nuestro médico asesor, organizamos y asumimos el transporte de un acompañante para que permanezca a su lado.

**Los rechazos de las soluciones propuestas por nuestro equipo médico conllevan la anulación de la garantía de asistencia a las personas.**

### **REPATRIACIÓN DE LAS PERSONAS ACOMPAÑANTES**

Usted es repatriado médicamente o fallece durante una actividad deportiva garantizada.

Organizamos y asumimos, si no pueden volver por los medios inicialmente previstos, el transporte al domicilio de los miembros de su familia beneficiarios o de una persona asegurada que le acompañara a usted cuando se produjo el acontecimiento, en tren de 2ª clase o en avión de línea regular, clase turista.

### **REPATRIACIÓN DE HIJOS MENORES 18 AÑOS**

Si usted enferma o resulta herido y no hay ninguna persona que pueda encargarse del cuidado de sus hijos menores de 18 años, organizamos y asumimos el viaje de ida y vuelta en tren de 2ª clase o en avión de línea regular, clase turista, de una persona de su elección o una de nuestras azafatas para que les conduzca hasta su domicilio o el de un miembro de su familia.

### **VISITA DE UN FAMILIAR**

Usted se encuentra hospitalizado en el lugar de estancia por decisión de nuestro equipo médico, antes de su repatriación médica, por un período superior a 5 días. Organizamos y asumimos el transporte de ida y vuelta en tren de 2ª clase o en avión de línea regular en clase turista, de un miembro de su familia que resida en el mismo país que usted, así como sus gastos de estancia (habitación, desayuno) para que acuda a acompañarle.

Asumimos los gastos de su alojamiento hasta el importe indicado en la Tabla de Garantías.

**Los gastos de restauración u otros gastos quedan a cargo de esta persona en cualquier caso.**

**Esta garantía no es acumulable con la garantía «Repatriación de las personas acompañantes».**

### **GASTOS MÉDICOS (DENTRO Y FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA)**

Cuando se haya incurrido en unos gastos médicos con nuestro acuerdo previo, le reembolsamos la parte de estos gastos que los eventuales organismos de seguro a los que usted se encuentre afiliado no hayan asumido.

Únicamente intervendremos cuando se hayan realizado los reembolsos por los organismos aseguradores mencionados, siempre que se aporten los justificantes originales de reembolso procedentes de su organismo asegurador.

Este reembolso cubre los gastos que se establecen a continuación, siempre que correspondan a los tratamientos recibidos por usted a consecuencia de una enfermedad o un accidente provocado por una actividad deportiva garantizada fuera de su país de residencia o durante una actividad deportiva garantizada en su país de residencia. En ese caso reembolsaremos el importe de los gastos en los que se haya incurrido hasta el importe máximo indicado en la Tabla de Garantías, según las zonas.

En caso de que el organismo de seguro al que usted cotice no asuma los gastos médicos realizados, reembolsaremos los gastos realizados dentro del límite del importe indicado en la Tabla de Garantías, siempre que usted presente las facturas originales de los gastos médicos y el certificado de no asunción procedente del organismo de seguro.

Esta prestación cesa a partir del día en que estemos en condiciones de realizar su repatriación.

Naturaleza de los gastos que dan derecho a reembolso (con acuerdo previo):

- Honorarios médicos,
- Gastos de medicamentos prescritos por un médico o un cirujano,
- Gastos de ambulancia prescrita por un médico para un transporte al hospital más cercano, todo ello sólo en caso de que los organismos de seguro se nieguen a asumir dicho gasto,
- Gastos de hospitalización siempre que el Beneficiario/Asegurado sea considerado no transportable por decisión de los médicos de la Asistencia, adoptada tras recabar la información necesaria del médico local (no se asumen los gastos de hospitalización realizados a partir del día en que estemos en condiciones de realizar su repatriación),

#### **AMPLIACIÓN DE LA PRESTACIÓN: ANTICIPOS DE LOS GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN**

Dentro de los límites de los importes asumidos que figuran más arriba, podemos anticipar los gastos de hospitalización que usted se vea obligado a desembolsar, en las siguientes condiciones acumulativas.

- Tras recabar la información del médico local, los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE deben juzgar que resulta imposible repatriarle de forma inmediata a su domicilio.
- Los cuidados a los que se aplica el anticipo deben ser prescritos en acuerdo con los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- Usted o cualquier persona autorizada por usted debe comprometerse formalmente mediante la firma de un documento específico, proporcionado por MUTUAIDE ASSISTANCE en el momento de la realización de la presente prestación:
  - A emprender las gestiones de asunción de los gastos ante los organismos de seguro en el plazo de 15 días, contados a partir de la fecha de envío de los elementos necesarios para esas gestiones por MUTUAIDE ASSISTANCE,
  - A realizar a MUTUAIDE ASSISTANCE los reembolsos de las cantidades percibidas en este concepto por parte de los organismos de seguro en la semana siguiente a la recepción de dichas cantidades.

Únicamente correrán a nuestro cargo, y dentro del límite del importe de asunción previsto para la prestación «gastos médicos», los gastos no asumidos por los organismos de seguro. Usted debe proporcionarnos el certificado de no asunción procedente de esos organismos de seguro en la semana siguiente a su recepción.

**Para preservar nuestros derechos posteriores, nos reservamos el derecho de solicitarle a usted o a sus derechohabientes una carta de compromiso que les obligue a realizar las gestiones ante los organismos sociales y reembolsarnos las cantidades percibidas.**

**En caso de que usted no haya realizado las gestiones ante los organismos de seguro en los plazos oportunos, o no haya presentado a MUTUAIDE ASSISTANCE en los plazos indicados el certificado de no asunción emitido por esos organismos de seguro, usted no podrá prevalerse en ningún caso de la prestación «gastos médicos» y deberá reembolsar la totalidad de los gastos de hospitalización anticipados por MUTUAIDE ASSISTANCE que, en caso necesario, emprenderá los procedimientos de cobro oportunos, cuyo coste será asumido por usted.**

#### **REPATRIACIÓN DEL CUERPO**

Usted fallece durante una actividad deportiva garantizada. Organizamos la repatriación de su cuerpo hasta el lugar de las exequias en su país de residencia.

En este marco asumimos:

- Los gastos de transporte del cuerpo,
- Los gastos relacionados con el proceso de conservación impuestos por la legislación aplicable,
- Los gastos directamente necesarios para el transporte del cuerpo (manipulación, arreglo específico para el transporte, acondicionado) hasta el importe indicado en la Tabla de Garantías.

#### **REGRESO ANTICIPADO**

En caso de que usted se vea obligado a interrumpir prematuramente su viaje en los casos arriba enumerados, asumiremos los gastos suplementarios de transporte de los miembros de su familia beneficiarios o de una persona asegurada, en virtud del presente contrato y que le acompañe, en caso de que los títulos de transporte previstos para su regreso al domicilio y el suyo no puedan ser utilizados debido a este acontecimiento, sobre la base de un billete de tren de 2ª clase o en avión de línea regular clase turista.

Intervenimos en caso de:

- Hospitalización imprevista de un miembro de su familia, de una persona encargada del cuidado de su hijo menor que se haya quedado en el domicilio, o de su sustituto profesional,
- Fallecimiento de un miembro de su familia, de una persona encargada del cuidado de su hijo menor que se haya quedado en el domicilio, o de su sustituto profesional.

#### **CONDUCTOR DE SUSTITUCIÓN**

Usted enferma o resulta herido durante una actividad deportiva garantizada en uno de los países que se mencionan a continuación y no puede conducir su vehículo:

Si ninguno de los pasajeros puede sustituirle, ponemos a disposición un conductor para llevar el vehículo a su lugar de residencia por el itinerario más directo.

Asumimos los gastos de viaje y el salario del conductor.

El conductor tiene la obligación de cumplir la legislación laboral, y en particular -en el estado actual de la reglamentación francesa - debe realizar una parada de 45 minutos después de 4 horas y 30 minutos de conducción, y el tiempo total de conducción diaria no debe superar las 9 horas.

En caso de que el vehículo tenga más de 8 años y/o 150.000 km, o si su estado y/o su carga no son conformes a las normas establecidas por el Código de Circulación francés, usted deberá mencionarlo. Entonces nos reservamos el derecho de no enviar conductor.

En tal caso, y en sustitución de la puesta a disposición de un conductor, proporcionamos y asumimos un billete de tren en primera clase o un billete de avión en clase turista para ir a recoger el vehículo.

Esta prestación se aplica únicamente en los siguientes países:

Francia (incluido Mónaco y Andorra, con excepción de los Territorios y Departamentos de Ultramar), España, Portugal, Grecia, Italia, Suiza, Liechtenstein, Austria, Alemania, Bélgica, Holanda, Luxemburgo, Gran Bretaña, Irlanda, Dinamarca, Suecia, Finlandia e Islandia).

**Los gastos de carburante, peaje, hotel y restauración de los eventuales pasajeros corren a su cargo.**

**En cualquier caso, el conjunto de la prestación no podrá exceder el importe indicado en la Tabla de Garantías.**

### **GASTOS DE BÚSQUEDA Y SALVAMENTO**

A consecuencia de un acontecimiento garantizado durante una actividad deportiva garantizada, asumimos, hasta el importe indicado en la Tabla de Garantías, los gastos de búsqueda y salvamento requeridos por una intervención a consecuencia de un acontecimiento que ponga en peligro su vida, en un ámbito público o privado, equipos pertenecientes a sociedades debidamente autorizadas y dotadas de todos los medios, incluyendo el uso de un helicóptero, para localizarle y evacuarle hasta el centro de acogida adaptado más próximo.

**En ningún caso podemos sustituir a los organismos locales de asistencia de emergencia.**

Además de las exclusiones generales que figuran en el presente folleto informativo, quedan asimismo excluidos de la garantía:

- Los gastos de búsqueda y salvamento que se deriven de la inobservancia de las reglas de prudencia edictadas por los empresarios del centro y/o las disposiciones reglamentarias que rigen la actividad practicada por el Beneficiario/Asegurado.
- Los gastos de búsqueda y salvamento provocados por la práctica de un deporte profesional.

### **EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA A LAS PERSONAS**

**No dan lugar a nuestra intervención:**

- Las afecciones o lesiones benignas que puedan ser tratadas in situ y/o que no impidan al Beneficiario/Asegurado continuar su actividad deportiva,
- Los estados de embarazo, a menos que se produzca una complicación imprevisible, y en cualquier caso, los estados de embarazo que superen la 36ª semana, la interrupción voluntaria del embarazo, las consecuencias del parto,
- Las convalecencias y las afecciones en curso de tratamiento, que aún no estén consolidadas y que conlleven un riesgo de agravamiento brusco,
- Las enfermedades constatadas con anterioridad que hayan sido objeto de una hospitalización en los 6 meses anteriores a la fecha de solicitud de asistencia,
- Los acontecimientos relacionados con un tratamiento médico o una intervención quirúrgica que no presentaran un carácter imprevisto, fortuito o accidental,
- Los viajes emprendidos con el objetivo de diagnóstico y tratamiento,
- Cualquier mutilación voluntaria del Beneficiario/Asegurado,
- Los gastos de prótesis: óptica, dental, auditiva, funcional, etc.
- Las consecuencias de las situaciones de riesgo de infección en contexto epidémico que sean objeto de una cuarentena o de medidas preventivas o de vigilancias específicas por parte de las autoridades sanitarias internacionales y/o sanitarias locales del país en que usted tenga su estancia y/o nacionales de su país de origen.
- Los gastos de cura, tratamiento estético, vacunas y los gastos derivados,
- Las estancias en un sanatorio y los gastos derivados,
- Las reeducaciones, kinesoterapias, quiroprácticas y los gastos derivados,
- Las hospitalizaciones previstas.

### **EXCLUSIONES GENERALES**

**No dan lugar a nuestra intervención:**

- Las prestaciones que no hayan sido solicitadas previamente o que no hayan sido organizadas por nosotros o con nuestro acuerdo, no dan derecho, a posteriori, a ningún reembolso o a indemnización,
- La práctica de una actividad que no figure en la definición «Actividades deportivas garantizadas»,
- Los gastos de restauración, hotel, salvo los que figuren en el texto de las garantías,
- Los daños provocados intencionadamente por el Beneficiario/Asegurado y los resultantes de su participación en un crimen, un delito o una riña, salvo en caso de legítima defensa,
- El uso de estupefacientes o drogas no prescritos médicamente,
- El estado de embriaguez,
- La práctica, a título profesional, de cualquier deporte,
- La participación en competiciones o en pruebas de resistencia o velocidad y en sus entrenamientos preparatorios, a bordo de cualquier aparato de locomoción terrestre, náutico o aéreo,
- Las consecuencias del incumplimiento de las reglas de seguridad reconocidas y relacionadas con la práctica de cualquier actividad deportiva,
- Los gastos en los que se haya incurrido tras la expiración de la garantía,
- El incumplimiento voluntario de la reglamentación del país visitado o de la práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales,
- Las prohibiciones oficiales, incautaciones o mandatos de la fuerza pública,
- La utilización por el Beneficiario/Asegurado de aparatos de navegación aérea,
- La utilización de máquinas de guerra, explosivos y armas de fuego,
- Los daños derivados de una falta intencionada o dolosa del Beneficiario/Asegurado según el artículo L.113-1 del Código de Seguros,
- El suicidio y la tentativa de suicidio,
- Epidemias, contaminaciones, catástrofes naturales,

- La guerra civil o extranjera, revueltas, huelgas, movimientos populares, actos de terrorismo, toma de rehenes,
- La desintegración del núcleo atómico o cualquier radiación procedente de una fuente de energía que presente un carácter de radiactividad.

La responsabilidad de MUTUAIDE ASSISTANCE en ningún caso puede verse comprometida por incumplimientos o contratiempos en la ejecución de sus obligaciones, derivados de casos de fuerza mayor o acontecimientos como guerras civiles o extranjeras, disturbios o movimientos populares, lock-out, huelgas, atentados, actos de terrorismo, piratería, tormentas y huracanes, terremotos, ciclones, erupciones volcánicas u otros cataclismos, la desintegración del núcleo atómico, la explosión de máquinas y los efectos nucleares radioactivos, las epidemias, los efectos de la contaminación y las catástrofes naturales, los efectos de la radiación o cualquier otro caso de fuerza mayor, así como sus consecuencias.

## MARCO DEL CONTRATO

### REGLAS DE FUNCIONAMIENTO DE LAS PRESTACIONES DE ASISTENCIA

Únicamente la llamada telefónica del Beneficiario/Asegurado en el momento del acontecimiento permite la activación de las prestaciones de asistencia.

Desde el momento de la recepción de la llamada, y una vez comprobados los derechos del solicitante MUTUAIDE ASSISTANCE organiza y asume las prestaciones previstas en el presente contrato.

Para beneficiarse de una prestación, MUTUAIDE ASSISTANCE puede solicitar al Beneficiario/Asegurado que acredite la calidad que invoca y presente, a su cargo, la documentación que acredita ese derecho.

El Beneficiario/Asegurado debe permitir que nuestros médicos tengan acceso a toda la información médica referente a la persona por la que intervenimos. Esta información será tratada dentro del cumplimiento del secreto médico.

**MUTUAIDE ASSISTANCE en ningún caso puede sustituir a los organismos locales de asistencia de emergencia, e interviene dentro del límite de las autorizaciones otorgadas por las autoridades locales, ni asume los gastos incurridos de este modo, con excepción de los gastos de transporte en ambulancia o taxi hasta el lugar más próximo donde puedan ser prestados los cuidados apropiados, en caso de afección benigna o de heridas ligeras que no requieran repatriación ni transporte medicalizado.**

Las intervenciones que MUTUAIDE ASSISTANCE tenga que realizar se hacen dentro del respeto íntegro de las leyes y los reglamentos nacionales e internacionales. Por lo tanto están sujetas a la obtención de las autorizaciones necesarias por las autoridades competentes.

Cuando MUTUAIDE ASSISTANCE haya asumido el transporte de un Beneficiario/Asegurado, éste debe devolverle su billete de regreso inicialmente previsto y no utilizado.

MUTUAIDE ASSISTANCE decide la naturaleza de los billetes de avión puestos a disposición del Beneficiario/Asegurado en función de las posibilidades ofrecidas por las compañías aéreas y la duración del trayecto.

### CONDICIONES DE REEMBOLSO

Los reembolsos al Beneficiario/Asegurado sólo se realizan contra la presentación de las facturas originales pagadas correspondientes a los gastos en los que se haya incurrido con nuestro consentimiento.

Las solicitudes de reembolso deben enviarse a:

**MUTUAIDE ASSISTANCE - Departamento de Gestión de Siniestros  
8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

### TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES

En caso de desacuerdo o descontento sobre la aplicación de las garantías de asistencia de su contrato, le invitamos a que lo comunique a MUTUAIDE llamando al 01.48.82.62.68 o escribiendo a [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr).

Si la respuesta obtenida no le satisface, puede enviar una carta a:

**MUTUAIDE - Departamento de Calidad - Clientes  
8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

MUTUAIDE se compromete a acusar recibo de su carta en el plazo de 10 días laborables. La misma será tratada en el plazo máximo de 2 meses.

En caso de que persista el desacuerdo, puede recurrir a la Mediación del Seguro, cuyos datos figuran en las cartas de respuesta a su reclamación o en nuestro sitio internet.

### INFORMÁTICA Y LIBERTADES

En el marco del control de la calidad de los servicios prestados, las conversaciones telefónicas entre los beneficiarios y los departamentos de MUTUAIDE ASSISTANCE podrán ser grabadas a efectos probatorios.

Según la ley n° 78-17 del 6 de enero de 1978 modificada relativa a la informática, los ficheros y las libertades, el beneficiario queda informado de que los datos nominativos que se recojan durante su llamada son indispensables para la aplicación de las prestaciones de asistencia establecidas en las presentes condiciones generales. La ausencia de respuesta por su parte conllevará la caducidad de las garantías previstas por el contrato.

Estos datos están destinados al uso interno por parte de MUTUAIDE ASSISTANCE y a las personas que intervengan y se encarguen de la prestación, la gestión y la ejecución del contrato dentro del límite de sus respectivas atribuciones.

MUTUAIDE ASSISTANCE se compromete a adoptar todas las precauciones necesarias para preservar la confidencialidad y la seguridad de los datos personales (y de forma general de todos los datos) y especialmente impedir que sean deformados, dañados o comunicados a terceros no autorizados y más generalmente a aplicar las medidas técnicas y de organización apropiadas para proteger los datos de carácter personal contra la destrucción accidental o ilícita, la pérdida accidental, la alteración, la difusión o el acceso no autorizado, especialmente cuando

el tratamiento conlleve transmisiones de datos a una red así como contra cualquier forma de tratamiento ilícito. Se compromete a hacer que sus subcontratistas asuman los mismos compromisos.

El beneficiario dispone de un derecho de acceso, comunicación, rectificación y oposición sobre los datos que le conciernan, dirigiéndose al corresponsal de Informática y Libertades - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

### **SUBROGACIÓN**

MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga hasta el importe de las indemnizaciones pagadas y los servicios prestados por ella en los derechos y las acciones del Beneficiario contra cualquier persona responsable de los hechos que hayan motivado su intervención. Cuando los servicios prestados en cumplimiento del contrato están cubiertos parcial o totalmente por otra compañía o institución, MUTUAIDE ASSISTANCE queda subrogada en los derechos y las acciones del beneficiario contra dicha compañía o institución.

### **PRESCRIPCIÓN**

En aplicación del artículo L 114-1 del Código de Seguros, las acciones derivadas del Contrato de Seguro **prescribirán a los dos años** contados a partir del acontecimiento que les haya dado lugar.

No obstante, este plazo únicamente contará:

- en caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo corrido, a partir del día en que la Aseguradora tenga conocimiento de la misma;
- en caso de siniestro, a partir del día en que los interesados hayan tenido conocimiento del mismo, si demuestran que lo han ignorado hasta entonces.

Cuando la acción del Asegurado contra la Aseguradora sea por causa del recurso de un tercero, este plazo de prescripción únicamente comenzará a correr a partir de la fecha en que dicho tercero haya ejercido una acción judicial contra el Asegurado o haya sido indemnizado por este último.

Este plazo de prescripción podrá ser interrumpido, según el artículo L 114-2 del Código de Seguros, por cualquiera de las siguientes causas ordinarias de interrupción:

- El reconocimiento por el deudor del derecho de aquel contra el cual prescribía (artículo 2240 del Código Civil);
- Una demanda judicial, incluso en procedimiento de urgencia, hasta la extinción de la instancia. Lo mismo es válido cuando la demanda se presenta ante una jurisdicción incompetente o cuando el escrito de demanda presentado ante la jurisdicción es anulado por efecto de un vicio de procedimiento (artículos 2241 y 2242 del Código Civil). La interrupción no es válida si el demandante desiste de su demanda o deja que el procedimiento prescriba, o si su demanda es definitivamente denegada (artículo 2243 del Código Civil);
- Una medida cautelar adoptada en aplicación de la Ley de Procedimientos Civiles de Ejecución de Sentencias o un acto de ejecución forzosa (artículo 2244 del Código Civil).

Se recuerda que:

La interpelación realizada a alguno de los deudores solidarios por una demanda judicial o por un acto de ejecución forzosa o el reconocimiento por el deudor del derecho de aquel contra el cual prescribía, interrumpe el plazo de prescripción contra todos los demás, incluso contra sus herederos. En cambio, la interpelación realizada a alguno de los herederos de un deudor solidario o el reconocimiento de dicho heredero no interrumpe el plazo de prescripción frente a los demás coherederos, ni siquiera en caso de crédito hipotecario, si la obligación es divisible. Esta interpelación o este reconocimiento sólo interrumpen el plazo de prescripción, con respecto a los demás codeudores, en la parte que vincule a dicho heredero.

Para interrumpir el plazo de prescripción para todo, con respecto a los demás codeudores, se necesita la interpelación realizada a todos los herederos del deudor fallecido o el reconocimiento de todos estos herederos (artículo 2245 del Código Civil).

La interpelación realizada al deudor principal o su reconocimiento interrumpe el plazo de prescripción contra la fianza (artículo 2246 del Código Civil).

El plazo de prescripción puede ser interrumpido igualmente por:

- El nombramiento de un perito tras un siniestro ;
- El envío de una carta certificada con acuse de recibo (remitida por la Aseguradora al Asegurado en lo referente a la acción en pago de la prima, y enviada por el Asegurado a la Aseguradora en lo referente al pago de la indemnización del siniestro).

### **SOLUCIÓN DE LITIGIOS**

Todos los litigios relacionados con el presente contrato y que no hayan podido ser objeto de un acuerdo amistoso entre las partes, se llevarán ante la jurisdicción competente en las condiciones establecidas por los artículos L114-1 y L 114-2 del Código de Seguros.

### **FALSAS DECLARACIONES**

Cuando las declaraciones cambien el objeto del riesgo o menoscaben nuestra opinión:

- Las reticencias o declaraciones intencionadamente falsas por su parte conllevan la nulidad del contrato. Las primas pagadas se considerarán adquiridas por nosotros, y tendremos derecho a exigir el pago de las primas vencidas, tal como contempla el artículo L 113.8;
- Las omisiones o declaraciones inexactas por su parte en las que no se establezca la mala fe, conllevarán la rescisión del contrato 10 días después de la notificación que se le enviará por carta certificada y/o la aplicación de la reducción de las indemnizaciones del Código de Seguros, tal como se contempla en el artículo L 113.9.

### **PLURALIDAD DE SEGUROS**

Según las disposiciones del Artículo L121-4 del Código de Seguros, cuando varios seguros se hayan contratado sin fraude, cada uno de ellos produce sus efectos dentro de los límites de las garantías del contrato, y en cumplimiento de las disposiciones del Artículo L121-1 del Código de Seguros.

**AUTORIDAD DE CONTROL**

La autoridad encargada del control de MUTUAIDE es la Autoridad de Control Prudencial y de Resolución (ACPR), 61 rue Taitbout, 75009 París.

**DERECHO DE RENUNCIA**

Según el artículo L112-2-1 del Código de Seguros, usted tiene la posibilidad de ejercer su derecho de renuncia a su contrato de seguro celebrado a distancia en un plazo de 14 días, contados a partir del día de la celebración del contrato.

Esta facultad únicamente no es válida para los contratos de seguro de viajes y similares de una duración de un mes e inferior a un mes.

La solicitud de renuncia se debe enviar por carta certificada con acuse de recibo a:

**ASSURINCO  
122 bis quai de Tounis – BP 90 932  
31 009 TOULOUSE CEDEX**

Adjuntamos a continuación un modelo de renuncia:

Apellidos, Nombre: :.....

Número y denominación del contrato: .....

Estimados Sres.:

Según el artículo L112-2-1 del Código de Seguros, renuncio expresamente por la presente a la suscripción del contrato de seguro citado en las referencias que he suscrito exclusivamente a distancia el ...../...../.....

Aprovecho la ocasión para saludarles atentamente.

A ..... de.....de .....