

Démarche de remboursement pour les Assurances optionnelles ANNULATION/INTERRUPTION DE SEJOUR (n° 4059)

1/ Prévenir la structure FFRS organisatrice du séjour

Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, l'adhérent doit aviser IMMEDIATEMENT son médecin (en cas de maladie), et la structure FFRS organisatrice du séjour.

Sinon, vous ne serez remboursés des frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente.

2/ Déclaration du sinistre auprès de MUTUAIDE

L'adhérent doit déclarer le sinistre auprès de MUTUAIDE, dans les **cinq jours ouvrés** suivant l'événement entraînant la garantie :

MUTUAIDE – Service Assurance
TSA 20296
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

3/ Liste des pièces à fournir

La déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée du :

- Contrat de vente du séjour
- Bulletin d'assurances optionnelles
- Relevé d'identité bancaire mentionnant le code IBAN et le code SWIFT ou BIC

❖ En cas de maladie ou d'accident :

- Questionnaire médical complété
- ou**
- Certificat médical contenant les informations suivantes :
 - la pathologie du client
 - la date de contre-indication à partir en séjour
 - le traitement prescrit
 - les antécédents et les médicaments pris initialement par l'adhérent

❖ En cas de décès :

- Certificat de décès
- Fiche d'état civil

❖ Dans les autres cas : de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

4/ Suivi du dossier

Vous devrez transmettre tous renseignements ou documents supplémentaires qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation.

- ✓ Exemple : en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

Documents médicaux :

En cas de certificat médical incomplet, Mutuaide pourra vous adresser un questionnaire médical.

Il est recommandé de communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier sous pli ou enveloppe sur laquelle est notifiée la mention « CONFIDENTIEL ».

Si vous ne le faites pas, vous autorisez le gestionnaire à voir vos informations médicales pour l'envoi au médecin.

Il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part du médecin-conseil de Mutuaide.

Si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.