



Sérénité santé

Assurance remboursement des frais médicaux,
chirurgicaux et d'hospitalisation



Madame, Monsieur,

Vous avez souscrit un contrat d'assurance frais médicaux Sérénité santé.

Nous vous remercions de votre confiance.

Votre souscription est différente selon le statut dont vous bénéficiez :

Vous remplissez les conditions pour bénéficier du régime de déduction fiscale dit «Madelin»

- Vous adhérez au contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative souscrit par l'association AGIS dans le cadre de la loi du 11 février 1994 dite Loi «Madelin».
- Pour bénéficier de ce régime fiscal vos garanties doivent s'inscrire dans le cadre du dispositif législatif, relatif aux contrats d'assurance complémentaire santé bénéficiant d'une aide, défini par l'article 57 de la loi n° 2004-810 du 13 août 2004 et à ses différents décrets d'application.
- Votre adhésion est composée :
 - de la présente notice d'information qui définit le fonctionnement du contrat et expose les différentes garanties possibles ;
 - du certificat d'adhésion stipulant l'identité des personnes assurées et la formule de garantie que vous avez choisie.

Vous ne bénéficiez pas du régime «Madelin»

- Vous souscrivez auprès de Swiss Life Prévoyance et Santé un contrat individuel.
- Votre contrat est composé :
 - des présentes dispositions générales qui définissent le fonctionnement du contrat et exposent les différentes garanties possibles ;
 - des dispositions personnelles stipulant l'identité des personnes assurées et la formule de garantie que vous avez choisie.

La loi applicable au présent contrat est la loi française, notamment le Code des Assurances. En accord avec le souscripteur, nous nous engageons à utiliser pendant toute la durée du contrat la langue française.

Sommaire

Lexique	4
---------------	---

I - Les garanties d'assurance 5

1 - Situation des garanties du contrat au regard de la loi du 13 août 2004.	5
2 - Objet du contrat.	5
3 - Que garantit le contrat ?	6
4 - Entrée en vigueur des garanties	6
5 - Assurance des nouveau-nés	7
6 - Etendue territoriale des garanties.	7
7 - Cas où la garantie ne s'exerce pas	7

II - La vie du contrat 8

1 - Vos déclarations	8
2 - Formation et prise d'effet	8
3 - Durée	8
4 - Résiliation	8
5 - La cotisation	9
6 - Règlement des prestations.	10
7 - Subrogation	11
8 - Prescription	11
9 - Droit de communication et de rectification (loi 78.17 du 6 janvier 1978 modifiée).	11
10 - Examen des réclamations	11
11 - Conditions de renonciation en cas de vente a distance.	11
12 - Contrôle des assurances	12

LEXIQUE

Pour vous faciliter la lecture de ce document, nous avons défini certains termes fréquemment utilisés.

Vous :

Désigne le souscripteur, l'adhérent ou l'assuré.

Nous :

Désigne la société d'assurance mentionnée aux dispositions personnelles

Souscripteur :

La personne signant le contrat et désignée aux dispositions personnelles.

Adhérent :

La personne signant le bulletin d'adhésion et désignée au certificat d'adhésion.

Assuré :

La ou les personne(s) garantie(s) par le contrat et désignée(s) aux dispositions personnelles.

Dispositions personnelles :

Désignent également le certificat d'assurance ou d'adhésion.

Domicile :

Lieu de résidence principale ou adresse du souscripteur, de l'adhérent ou de l'assuré précisé aux dispositions personnelles.

Maladie :

Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Accident :

Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

Hospitalisation :

Séjour en qualité de patient prescrit par un médecin dans une clinique ou un hôpital public ou privé, dès lors que ce séjour a pour objet le traitement médical ou chirurgical d'une maladie, d'un accident ou d'une maternité.

Transport :

Le transport sanitaire du malade ou de l'accidenté de son domicile ou du lieu de l'accident à l'hôpital (ou à la clinique) le (ou la) plus proche. L'assuré garde le libre choix de l'établissement hospitalier.

Régime obligatoire :

Régime légal de prévoyance social auquel est obligatoirement affilié l'assuré.

Tarif de convention :

Tarif servant de base au remboursement des honoraires et des soins dispensés par l'ensemble des professionnels de la santé ayant adhéré aux Conventions Nationales.

Tarif de responsabilité :

Tarif arrêté par les Pouvoirs Publics et qui s'applique au remboursement des séjours hospitaliers et à certains actes.

Tarif d'autorité :

Tarif servant de base au remboursement des honoraires et soins dispensés par des praticiens non conventionnés.

Nomenclatures des actes de la Sécurité sociale :

Elles listent les actes et biens médicaux remboursables. Elles servent de base pour les calculs des remboursements des régimes obligatoires et complémentaires. Les nomenclatures utilisées sont la Nomenclature Générale des Actes Professionnels (NGAP), la Classification Commune des Actes Médicaux (CCAM), la Liste des Produits et Prestations (LPP) et de la Table Nationale de Biologie (TNB).

Echéance principale :

Date de renouvellement du contrat ou de l'adhésion et date à partir de laquelle la cotisation est due pour l'année d'assurance à venir.

Echéance :

Date de paiement de la cotisation ou d'une fraction de celle-ci si vous avez opté pour un paiement semestriel, trimestriel ou mensuel.

Conclusion du contrat :

Le contrat est conclu par l'envoi, au domicile du souscripteur des conditions contractuelles (dispositions personnelles et dispositions générales), par l'assureur.

Avenant :

Modification du contrat et document matérialisant cette modification.

I - les garanties d'assurance

1 - Situation des garanties du contrat au regard de la loi du 13 août 2004

Les garanties de votre contrat s'inscrivent dans le cadre du dispositif législatif, relatif aux contrats d'assurance complémentaire santé bénéficiant d'une aide, dits «contrats responsables» défini par l'article 57 de la loi n° 2004-810 du 13 août 2004 et à ses différents décrets d'application et arrêtés.

Le dispositif prévu par cette loi est principalement axé sur le respect **du parcours de soins coordonné** pour les personnes de 16 ans et plus, qui consiste à déclarer un Médecin traitant et à le consulter en priorité. Celui-ci coordonne les soins et oriente le patient, si nécessaire, vers un Médecin correspondant et mettra à jour le Dossier Médical Personnel.

La Sécurité sociale sanctionne le non-respect du parcours de soins en diminuant ses remboursements et en autorisant les médecins spécialistes du secteur I consultés directement à majorer leurs honoraires.

Dans ce contexte, la loi impose de nouvelles exigences pour les contrats complémentaire santé depuis le 1^{er} janvier 2006, pour qu'ils puissent bénéficier des aides fiscales ou sociales prévues par la législation.

Ainsi les garanties des contrats complémentaire santé, conformément au décret n° 2005- 1226 du 29 septembre 2005 :

- ne peuvent pas prendre en charge **la majoration du ticket modérateur de la Sécurité sociale** en cas de non-respect du parcours de soins, prévue aux articles L. 161-36-3 et L. 161-36-2 du Code de la Sécurité sociale,
- doivent **laisser à la charge des Assurés une part forfaitaire sur le dépassement d'honoraires des spécialistes consultés en dehors du parcours de soins**, prévu au point 8 de l'article L. 162-5 du Code de la Sécurité sociale,
- doivent **prendre en charge la totalité du ticket modérateur d'au moins deux actes de prévention** dans la liste fixée par arrêté,

- doivent **prévoir pour les frais engagés dans le cadre du parcours de soins des taux de remboursement minimum** sur les postes suivants :
 - honoraires des médecins : 30 % de la Base de remboursement de la Sécurité sociale,
 - médicaments à vignettes blanches (remboursés à 65 % par la Sécurité sociale) : 30% de la Base de remboursement de la Sécurité sociale,
 - frais d'analyses ou de laboratoire : 35 % de la Base de remboursement de la Sécurité sociale.

Les garanties de votre contrat sont conformes avec ces dispositions.

En cas d'évolutions législatives et réglementaires effectuées dans ce cadre, les garanties du contrat seront mises en conformité après information préalable, sauf refus exprimé de votre part (Art L. 112-3 alinéa 5 du Code des Assurances).

2 - Objet du contrat

Le contrat Sérénité santé a pour objet de vous garantir le remboursement de frais médicaux, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation occasionnés par l'un des événements suivants :

- maladie,
- maternité,
- accident,

constatés médicalement et survenus postérieurement à la prise d'effet des garanties en complément des prestations versées par votre Régime Obligatoire.

Les dépenses de santé remboursées doivent correspondre à des soins ayant débuté postérieurement à la date d'effet du contrat ou de l'adhésion et durant la période garantie.

Les remboursements dépendent des garanties choisies et indiquées aux dispositions personnelles. Ils ne peuvent en aucun cas être supérieurs aux dépenses réelles.

Vous bénéficiez également de garanties d'assistance mentionnées aux dispositions personnelles.

Leurs conditions de prise en charge sont précisées dans la "Convention d'assistance santé".

3 - Que garantit le contrat ?

Dans les conditions et limites de la garantie choisie, mentionnées aux dispositions personnelles le contrat garantit :

3.1. Le remboursement des frais médicaux, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation suivants :

- les frais de médecine générale et spécialisée (visites, consultations, déplacements de médecins, soins dispensés par les médecins),
- les actes des auxiliaires médicaux,
- les médicaments,
- les analyses et examens de laboratoires,
- les actes de radiologie, d'imagerie, d'échographie,
- les soins et prothèses dentaires, les frais d'orthodontie,
- les appareillages auditifs, orthopédiques et autres prothèses,
- les interventions chirurgicales,
- les hospitalisations, y compris le forfait hospitalier,
- les frais de transport du malade ou de l'accidenté,
- le remboursement des actes de prévention prévues par l'arrêté publié le 18 juin 2006 et des articles L871-1 et L871-2 du Code de la Sécurité sociale.

Pour le remboursement des frais relatifs aux actes et biens médicaux, nous nous conformons aux dispositions de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels (NGAP), de la Classification Commune des Actes Médicaux (CCAM), de la Liste des Produits et Prestations (LPP) et de la Table Nationale de Biologie (TNB), pris en charge par la Sécurité sociale.

3.2 Le versement d'indemnités forfaitaires suivantes, si elles sont précisées aux dispositions personnelles :

- une allocation forfaitaire en cas de cure thermale prise en charge par le Régime Obligatoire,
- le remboursement des frais d'obsèques en cas de décès d'un assuré, versée au conjoint, à défaut aux enfants de l'assuré par parts égales, à défaut aux autres héritiers,
- le remboursement des soins de chiropractie, d'ostéopathie et de diététiciens, non remboursés par le régime obligatoire dans la limite de la participation prévue,
- le remboursement de la chambre particulière, dans les limites du plafond journalier prévu,
- le remboursement de vaccins non pris en charge par le Régime Obligatoire en recommandations générales du calendrier vaccinal,

- le remboursement des frais de télévision pendant 15 jours, en cas d'hospitalisation (y compris maternité) d'un bénéficiaire dans les limites du plafond journalier prévu,
- le remboursement des frais pour le lit d'accompagnant pendant 15 jours par an, en cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire du contrat accompagné par son conjoint, un ascendant direct ou un enfant, dans les limites du plafond journalier prévu,
- le remboursement des prothèses dentaires, des implants, de l'orthodontie, de la parodontologie non pris en charge par le Régime Obligatoire ou hors nomenclature, dans les limites des montants et plafonds prévus,
- le remboursement des actes de dépistage et soins préventifs prévus dans le cadre du «forfait prévention» dans la limite de la participation annuelle mentionnée aux dispositions personnelles,
- le versement d'un forfait optique pour les verres et les montures. Ce forfait couvre également les lentilles prescrites non prises en charge par le Régime Obligatoire ainsi que la chirurgie réfractive (myopie, hypermétropie, presbytie), sur prescription médicale. Le forfait est versé une fois par année d'assurance et par personne dans la limite des frais réels,
- le versement d'un forfait auditif en complément de notre remboursement pour les prothèses auditives.

Pour chaque assuré, sont couvertes les dépenses de santé engagées entre les dates d'effet et de résiliation de sa garantie. (Servent de référence, la date des soins retenue par le Régime Obligatoire pour les actes remboursés par la Sécurité sociale, et la date de prescription médicale pour les actes non pris en charge par le Régime Obligatoire).

Les dates de propositions, d'exécution et de paiement des actes et travaux dentaires doivent se situer dans la période de garantie.

4 - Entrée en vigueur des garanties

Les garanties de votre contrat, ainsi que les augmentations de garantie et les extensions d'assurance, prévues par avenant sont acquises sans délai d'attente.

5 - Assurance des nouveau-nés

Le nouveau-né peut être assuré immédiatement et garanti sans délai d'attente, si la demande d'adhésion munie d'un bulletin de naissance, nous parvient dans le mois qui suit sa naissance.

Dans ce cas, il bénéficie des garanties du contrat sans cotisation supplémentaire jusqu'à son premier anniversaire, à condition que ses parents étaient déjà assurés avant la naissance de l'enfant.

La cotisation du contrat sera ensuite réajustée automatiquement sans que cela constitue un motif de résiliation.

6 - Etendue territoriale des garanties

La garantie remboursement des frais médicaux, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation, de votre contrat s'exerce dans tous les pays, à partir du moment où le Régime Obligatoire intervient. Le règlement des prestations est toujours effectué en France et dans la monnaie légale de l'Etat Français. Cette extension de garantie ne concerne que les assurés résidant durablement en France métropolitaine.

7 - Cas où la garantie ne s'exerce pas

- **Les maladies et accidents ainsi que leurs suites et conséquences résultant :**
 - d'un acte intentionnel de l'assuré,
 - de l'usage de drogues ou de stupéfiants non médicalement prescrits,
 - de l'alcoolisme, de l'ivresse ou de la démence,
 - de la participation de l'assuré à des rixes sauf légitime défense,
 - de la guerre étrangère, de la guerre civile,
 - de la participation active de l'assuré à des émeutes et mouvements populaires, à des actes de terrorisme et de sabotage,
 - de cataclysme,
 - de la désintégration du noyau atomique, de l'émission de radiation ionisante et tout phénomène de radioactivité.

- **Sont également exclus de la garantie :**

- les maladies médicalement constatées ou accidents survenus à l'occasion du service national ou de périodes militaires supérieures à un mois,
- les hospitalisations et séjours en établissement, centre ou service dit de long séjour,
- les traitements esthétiques non consécutifs à un accident garanti,
- les frais de diététique (hospitalisation et traitements),
- les cures de rajeunissement ainsi que leurs suites,
- les traitements par psychanalyse,
- les frais de voyage et de séjour en établissement thermal, en établissement médico-social, en établissement à caractère sanitaire, de vacances, en aérium, home d'enfants,
- la pratique des sports à titre professionnel ou à titre amateur avec compétitions au niveau national ou international ainsi que les entraînements afférents,
- la pratique des sports mécaniques et aériens (y compris alpinisme, spéléologie),
- les soins reçus en secteur non conventionné.
- Par ailleurs, les frais d'hospitalisation pour le traitement des affections mentales ou psychiatriques seront limités à 90 jours pour toute la vie du contrat ou de l'adhésion.

En cas de survenance d'un de ces événements, le contrat prendra en charge les remboursements des soins selon les modalités de la loi de 13 août 2004 définies à l'article R871-2 et rappelé à l'article 1 des "garanties d'assurance".

II - La vie du contrat

1 - Vos déclarations

1.1. A la souscription ou à l'adhésion

- Le contrat est établi d'après vos déclarations et la cotisation fixée en conséquence.
- Vous devez répondre à la souscription ou à l'adhésion avec précision aux questions et demandes de renseignement figurant dans la proposition d'assurance.

1.2. En cours de contrat

Vous devez nous déclarer toutes les modifications suivantes :

- changement de la composition de la famille (naissance, mariage, décès),
- cessation ou changement d'affiliation d'un des assurés au Régime Obligatoire,
- changement de domicile ou fixation hors de France métropolitaine.

1.3. A la souscription, à l'adhésion ou en cours de contrat

Vous devez déclarer les garanties de même nature souscrites par vous auprès d'autres assureurs.

Les déclarations en cours de contrat doivent être faites par lettre recommandée adressée à notre siège social ou à notre représentant conformément aux dispositions de l'article L113.2 du Code des Assurances. La circonstance nouvelle doit être déclarée par l'assuré dans un délai de 15 jours à partir du moment où il en a eu connaissance.

Toute réticence, fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte entraîne l'application des sanctions prévues par le Code des Assurances.

- **Article L113.8 - Nullité du contrat,**
- **Article L113.9 - Réduction des indemnités.**

2 - Formation et prise d'effet

Le contrat ou l'adhésion est parfait dès l'accord entre le souscripteur et nous, l'assureur. Il produira ses effets le lendemain à midi du jour du paiement de la première cotisation ou fraction de cotisation et au plus tôt à la date fixée aux dispositions personnelles.

Les mêmes conditions s'appliquent à tout avenant au contrat ou à l'adhésion.

3 - Durée

Le contrat ou l'adhésion est conclu pour une durée annuelle. A l'expiration de chaque période annuelle, il est reconduit de plein droit d'année en année, sauf renonciation par vous ou par nous dans les formes et conditions qui suivent.

4 - Résiliation

4.1. Par vous :

- Chaque année à l'échéance anniversaire du contrat ou de l'adhésion moyennant préavis d'au moins deux mois.
- En cas de changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, de retraite professionnelle ou cessation d'activité professionnelle, **si les risques garantis sont en relation directe avec la situation antérieure et ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle.** La résiliation doit intervenir dans les 3 mois suivant l'événement et prend effet un mois après sa notification.
- En cas d'augmentation de votre cotisation annuelle supérieure à la variation de l'indice, selon les dispositions du paragraphe 5.2.
L'ajustement de la cotisation en fonction de l'âge ne constitue pas un motif de résiliation.

4.2. Par nous :

Chaque année pour :

- non paiement des cotisations,
- réticence ou fausse déclaration à la souscription, à l'adhésion ou en cours de contrat,
- fraude ou tentative de fraude pour obtenir des prestations indues : la résiliation prend alors effet 10 jours après sa notification.

4.3. De plein droit :

En cas de décès du souscripteur ou de l'adhérent. Si d'autres assurés sont garantis, le contrat ou l'adhésion est maintenu jusqu'à la prochaine échéance à partir de laquelle il sera adapté.

4.4. Forme de la résiliation

Par vous :

Dans tous les cas où vous avez la faculté de demander la résiliation, vous pouvez le faire :

→ soit par lettre recommandée à notre siège social ou

auprès de notre représentant désigné ou auprès de votre Centre relations clients,

- soit en effectuant une déclaration contre récépissé à notre siège social ou chez notre représentant désigné,
- soit par acte extra-judiciaire.

La résiliation pour l'un des événements repris au 2^{ème} alinéa du paragraphe 4.1 devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, en indiquant la nature de l'événement justifiant cette résiliation.

Par nous :

La résiliation doit être notifiée par lettre recommandée au dernier domicile connu de nous.

Dans le cas de résiliation au cours de la période annuelle d'assurance, la cotisation payée vous sera remboursée au prorata de la période non courue, sauf dans les cas ci-dessous :

- non paiement des cotisations,
- réticence ou fausse déclaration à la souscription, à l'adhésion ou en cours de contrat,
- fraude ou tentative de fraude pour obtenir des prestations indues.

4.5. Conséquences de la résiliation sur le droit aux prestations

Les prestations sont dues, pour les soins et traitements en cours, jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

5 - La cotisation

5.1 Montant des cotisations

En début d'assurance, le montant de la cotisation correspondant à la formule choisie est fixé en fonction de l'âge des assurés à la prise d'effet de l'adhésion et du lieu du domicile du souscripteur.

Elle évolue contractuellement, à chaque échéance principale, en fonction de l'âge des assurés, de 2% jusqu'à l'âge de 65 ans et de 3% à partir de 66 ans.

5.2. Variation des cotisations

La cotisation évolue également à chaque échéance principale du contrat ou de l'adhésion en fonction de l'évolution des taux d'accroissement des dépenses de santé publiés par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés et de la structure de nos remboursements.

Il est convenu que si les bases techniques de détermination de

ces taux d'accroissement venaient à être profondément modifiées, un nouvel indice de variation des cotisations serait défini.

5.3. Révision du tarif

Une évolution des résultats techniques constatée sur une ou plusieurs formules, sur une catégorie de risques ou de garanties peut nous amener à changer les conditions tarifaires. Dans cette hypothèse, vous pourrez résilier le contrat ou l'adhésion, dans les trente jours suivant la date où vous aurez eu connaissance de cette modification, la résiliation intervenant un mois après sa notification. Vous verserez la portion de cotisation calculée sur la base du tarif précédent, au prorata du temps écoulé entre la date du dernier appel de cotisation et la date d'effet de la résiliation.

Par ailleurs, si les prestations allouées par votre Régime Obligatoire viennent à être modifiées, nous pourrions revoir la cotisation en conséquence à partir de l'échéance qui suit immédiatement cette modification.

5.4. Paiement des cotisations

Pour chaque année d'assurance, la cotisation est annuelle et payable d'avance. Nous pouvons accepter des paiements semestriels, trimestriels ou mensuels ; il en est alors fait mention aux dispositions personnelles.

En cas de non-paiement d'une cotisation dans les 10 jours de son échéance, indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat ou de l'adhésion en justice, nous pouvons adresser une lettre recommandée de mise en demeure et suspendre la garantie 30 jours après l'envoi de cette lettre. Nous pouvons résilier le contrat ou l'adhésion 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours et réclamer la totalité de la cotisation annuelle échue.

Le contrat ou l'adhésion, en cas de suspension, reprend ses effets le lendemain à midi du jour où les cotisations arriérées, les cotisations venues à échéance, les éventuels frais de poursuite et de recouvrement ont été payés.

La suspension des garanties entraîne pour chaque assuré, la perte de tout droit aux prestations se rapportant à des accidents, maladie ou maternité survenus pendant cette période.

6 - Règlement des prestations

6.1. Procédure classique

Pour obtenir le règlement des prestations, vous devez nous faire parvenir :

- les décomptes originaux des prestations des Régimes Obligatoires,
- les ordonnances, les originaux des factures de l'établissement hospitalier et les notes d'honoraires de chirurgiens,
- les factures de frais de télévision en cas d'hospitalisation,
- les notes d'honoraires et autres faits acquittés justifiant les dépenses réelles, y compris pour les actes non pris en charge par le Régime Obligatoire,
- un acte de naissance de l'enfant de l'assurée pour bénéficiaire de son adhésion gratuite la première année,
- lorsque l'assuré bénéficie d'un autre Régime complémentaire, les décomptes de prestations de ce régime,
- en cas de frais d'optique, la facture détaillée établie par l'opticien,
- en cas de frais dentaires, la facture détaillée établie par le dentiste,
- pour le remboursement des frais d'obsèques : une copie de l'acte de décès, la facture des frais d'obsèques et une pièce établissant la qualité du bénéficiaire : photocopie du livret de famille, de la carte d'identité, du passeport ou toute autre pièce que nous estimerons nécessaire.

6.2. Procédure simplifiée

Dans les départements où nous avons signé un accord avec votre caisse d'assurance maladie, nous vous faisons bénéficier d'un système simplifié de remboursement de vos dépenses.

Directement reliés aux services informatiques des différentes caisses, nous ferons un traitement simultané du calcul de notre participation au remboursement des frais exposés et effectuerons le paiement correspondant. Ainsi, vous n'aurez pas à nous transmettre le décompte des prestations du Régime Obligatoire.

Si vous ne souhaitez pas bénéficier de cette possibilité, vous devez le préciser sur la proposition d'assurance (ou le bulletin d'adhésion) ou le notifier par écrit à notre siège social ou à votre Centre de relations clients. Le règlement de notre participation s'effectuera alors selon la procédure classique.

6.3. Renseignements complémentaires

- Notre médecin conseil peut vous demander tous renseignements complémentaires sur la maladie ou l'accident traité, et notamment de répondre à un questionnaire ou de fournir une attestation médicale.
- Vous pouvez lui communiquer ces renseignements directement.

6.4. Expertise

- Sauf cas de force majeure, l'assuré malade ou accidenté doit, le cas échéant, à notre demande, se soumettre à l'examen d'un médecin mandaté par nous. L'assuré a la possibilité de se faire représenter par un médecin de son choix. Les honoraires du médecin que nous avons mandaté sont à notre charge, l'assuré conservant à sa charge ceux éventuellement exposés en cas d'assistance par le médecin de son choix.
- La décision sera communiquée à l'assuré par notre Médecin Conseil.
- Si l'assuré ne l'a pas contesté dans les 30 jours, le diagnostic du Médecin Conseil est considéré comme acquis. En cas de désaccord, l'assuré doit transmettre une attestation médicale contradictoire.
- Dans le cas d'avis médicaux contradictoires, les médecins désignent un expert (s'ils n'y parviennent pas, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile de l'assuré).
- Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre partie ayant été convoquée par lettre recommandée.
- Les honoraires de l'expert et les éventuels frais de sa nomination sont supportés moitié par nous, moitié par vous.
- Tant que cette expertise amiable n'a pas eu lieu, les parties s'interdisent d'avoir recours à la voie judiciaire.

6.5. Délais à respecter

Toutes les pièces concernant une maladie ou un accident doivent être remises trois mois au plus tard après la date des soins.

6.6. Sanctions

Si l'assuré ne respecte pas un des points précédemment énoncés, nous pouvons refuser notre remboursement.

7 - Subrogation

En cas d'accident avec un tiers responsable, l'assureur exercera son recours conformément à l'article L121.12 du Code des Assurances à concurrence des prestations et indemnités versées à l'assuré.

8 - Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat ou adhésion sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui leur donne naissance (Article L114.1 et 2 du Code des Assurances).

9 - Droit de communication et de rectification (Loi 78.17 du 6 janvier 1978 modifiée)

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » modifiée par la loi n° 2004- 801 du 6 août 2004, nous vous informons que le responsable du traitement de vos données personnelles est la Direction Services Clients de SwissLife Prévoyance et Santé - 60 boulevard de la Liberté - 59717 Lille Cedex 9, auprès de laquelle vous pourrez exercer vos droits d'accès et de rectification prévus par les articles 39 et 40 de la loi précitée.

Les données personnelles recueillies seront exclusivement utilisées pour le suivi de votre dossier et l'envoi de documents concernant les produits des sociétés du groupe Swiss Life, destinataires, avec ses mandataires, de l'information. Si vous souhaitez, cependant, ne pas être sollicité, nous vous invitons à nous le faire savoir par simple courrier à l'adresse précitée.

10 - Examen des réclamations

En cas de difficultés liées à votre contrat ou adhésion, nous vous conseillons de consulter tout d'abord votre intermédiaire d'assurance ou, à défaut, le Centre de relations clients qui gère votre contrat ou votre adhésion.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez demander l'avis d'un médiateur indépendant. Les conditions d'accès au Médiateur vous seront communiquées sur simple demande à notre siège social :

Swiss Life Prévoyance et Santé
86, Boulevard Haussmann
75380 Paris Cedex 08.

11- Conditions de renonciation en cas de vente à distance

Dans le cas où le contrat ou l'adhésion a été souscrit dans le cadre d'un système de commercialisation à distance (articles L112-2 du code des assurances et L 121- 20 – 8 du code de la consommation), le contrat peut être exécuté immédiatement et intégralement à compter de sa conclusion, à la demande expresse du souscripteur.

Dans ce cadre et conformément aux textes précités, le souscripteur dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour se rétracter à compter de la date de conclusion du contrat (envoi des documents contractuels par l'assureur).

Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception, envoyée à la Direction Services Clients de SwissLife Prévoyance et Santé - 60 boulevard de la Liberté - 59717 Lille Cedex 9. Elle peut être faite suivant le modèle de lettre ci après.

La cotisation dont le souscripteur est redevable en contrepartie de l'exécution immédiate et intégrale du contrat avant l'expiration de ce délai de rétractation est égale au prorata de la cotisation annuelle pour la période écoulée entre la conclusion du contrat et l'éventuelle rétractation.

En cas de rétractation :

- Si des prestations ont été versées, le souscripteur s'engage à nous rembourser les montants perçus dans un délai de 30 jours ;
- Si des cotisations ont été perçues, nous vous les rembourserons, déduction faite de la cotisation au prorata de la période de garantie dans un délai de 30 jours.

Modèle de lettre de renonciation :

Messieurs,
je soussigné (*Nom et Prénom du souscripteur*), demeurant à (*domicile principal*), ai l'honneur de vous informer que je

renonce à ma souscription au contrat Swiss Santé
(*numéro du contrat*), que j'ai signée le (*date*).
(*si des cotisations ont été perçues*) Je vous prie de me rem-
bourser les cotisations versées, déduction faite de la
cotisation imputable au prorata de la période de garantie.
Je m'engage, pour ma part, à rembourser le montant des
prestations qui ont pu m'être versées.

A _____ Le _____ signature

12- Contrôle des assurances

Autorité chargée du contrôle :

Autorité de contrôle
des assurances et des mutuelles
(ACAM)
61, rue Taitbout
75009 PARIS



SwissLife Prévoyance et Santé
Siège social :
86, boulevard Haussmann
75380 Paris Cedex 08.
SA au capital de € 150.000.000.
Entreprise régie par le code
des assurances
322.215.021 RCS Paris.

www.swisslife.fr