

# CLIENT

Numéro d'Adhérent 15A SMS 0000XX

## Centres d'assistance

Paris : + (33) (0)155 633 155

Philadelphie : + (1) (215) 942 82 26

Singapour : + (65) 6338 7800

**En cas d'URGENCE MEDICALE,  
Contactez INTERNATIONAL SOS, 24h/24,  
Et préparez-vous à communiquer :**

- Vos noms & prénoms
- Intl.SOS membership number / numéro d'adhérent Intl.SOS : **15A SMS 0000XX**
  - Le nom de votre société (intitulé exact de votre filiale ou entité)
  - Le numéro de téléphone d'où vous appelez ou où vous pouvez être joint
- Le nom, lieu et numéro de téléphone de la structure médicale où vous vous trouvez éventuellement & le nom du médecin en charge

## I - DEFINITIONS

### Assisteur

Intl.SOS Services s.a.s. qui agit en sa qualité de courtier en assurances spécialisé dans les risques d'assistance et la mobilité internationale et qui représente le groupe Intl.SOS et certains assureurs du Lloyd's de Londres pour leurs droits et intérêts respectifs.

### Bénéficiaire

Le collaborateur expatrié : toute personne salariée expatriée de l'Adhérent en statut individuel ou en Famille Expatriée, ou toute personne Détachée résidant à l'extérieur de son Pays d'Origine et ce, dans le cadre de sa mission dans son Pays d'Affectation ou de ses déplacements privés ou professionnels hors de son Pays d'Affectation ou de son Pays d'Origine.

Le collaborateur en mission : toute personne salariée de l'Adhérent se déplaçant hors de son Pays d'Origine pour des missions professionnelles ponctuelles.

### Condition Médicale Antérieurement Constituée

Tout état médical ayant nécessité l'hospitalisation du Bénéficiaire au cours de la période de douze (12) mois précédant immédiatement le premier jour de l'adhésion au Programme ou tout état médical ayant été diagnostiqué ou traité par un médecin, y compris par la prescription de médicaments au cours de la période de six (6) mois précédant le premier jour de l'adhésion au Programme.

### Condition Médicale Grave

Tout état médical qui relève, de l'avis d'un médecin de l'Assisteur, d'une urgence médicale sérieuse nécessitant une intervention chirurgicale, ou un traitement hospitalier curatif urgent, afin d'éviter le décès ou une détérioration grave des perspectives de santé immédiate du Bénéficiaire. La gravité de la condition médicale sera déterminée, par le médecin de l'Assisteur, en fonction du lieu géographique où se trouve le Bénéficiaire, de la nature de

l'urgence médicale et de la disponibilité au niveau local d'installations ou de soins médicaux adéquats.

### Pays d'Affectation

Pays où le Bénéficiaire est expatrié ou détaché en dehors de son Pays d'Origine.

### Pays d'Origine

Le pays de nationalité du Bénéficiaire ou le pays de résidence habituelle précédant le départ en expatriation ou en mission du Bénéficiaire tel que déclaré dans le Certificat d'Adhésion et pour lequel le Bénéficiaire détient un passeport.

Pour pouvoir exécuter les prestations d'évacuation et de rapatriement telles que définies dans la partie 2.A.3 & 4. ci-après, la Famille du Bénéficiaire sera réputée avoir la même nationalité que celle du Bénéficiaire et en cas de double nationalité, devra choisir une nationalité.

## II – PRESTATIONS D'ASSISTANCE MEDICALE

### A - PRESTATIONS PRISES EN CHARGE AU TITRE DU PROGRAMME

#### (1) Informations médicales courantes et recommandations d'urgence

Intl.SOS apporte à tout Bénéficiaire qui appelle un centre d'assistance Intl.SOS des informations et renseignements médicaux de toute nature, ainsi que des recommandations d'urgence, permettant au Bénéficiaire de mieux comprendre ou appréhender toute situation médicale dans un environnement qui lui est étranger.

Les renseignements délivrés par téléphone ne peuvent, en aucun cas, s'assimiler à une consultation quelle qu'elle soit et ne sont délivrés qu'à titre d'informations. L'Assisteur ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable des interprétations qui en seraient faites, ni de leurs conséquences éventuelles.

Les renseignements ne font pas l'objet d'une confirmation écrite. L'avis du médecin d'Intl.SOS ne peut être assimilé ni se substituer à une consultation, une prescription ou un diagnostic médical.

## **(2) Recommandation en matière de prestataires médicaux**

Intl.SOS propose au Bénéficiaire les noms, adresses, numéros de téléphone des médecins, généralistes, spécialistes et dentistes, étant les plus proches du lieu où il se trouve et, sur demande du Bénéficiaire et si les renseignements sont disponibles, les horaires de consultation. Il en est de même pour les informations concernant les hôpitaux, les cliniques et les cliniques dentaires. Les recommandations en matière de prestataires médicaux sont données par l'Assisteur en fonction des renseignements et connaissances dont il dispose sur les conditions locales et les services médicaux disponibles sur le lieu en question bien que procédant à une sélection des prestataires parmi ceux disponibles. L'Assisteur ne garantit pas la qualité des prestataires médicaux et ne sera pas tenu responsable de toute conséquence, directe ou indirecte, ayant leur cause ou leur origine dans les services fournis par les prestataires médicaux. Le choix final du prestataire médical est de la seule responsabilité du Bénéficiaire.

## **(3) Evacuation sanitaire et rapatriement médicalisé d'urgence**

Intl.SOS organise l'évacuation d'urgence par air et/ou terre du Bénéficiaire se trouvant dans une Condition Médicale Grave, vers la structure médicale la plus proche adaptée aux besoins médicaux du Bénéficiaire.

Il est entendu que la prise en charge de l'urgence primaire relève des organismes locaux de secours d'urgence, auxquels l'Assisteur ne peut se substituer.

L'Assisteur prend en charge l'évacuation d'urgence, y compris les dépenses médicales nécessaires afférentes à ce transport sanitaire, à l'accompagnement médical, aux frais de communication et autres frais accessoires habituels encourus lors du transport médical.

Intl.SOS se réserve le droit absolu d'apprécier le degré de gravité de la condition médicale du Bénéficiaire et de déterminer la nécessité du transport médical d'urgence. Intl.SOS se réserve, en outre, le droit de décider du lieu où le Bénéficiaire sera transporté et des moyens ou des méthodes pour ce faire, compte tenu de tous les faits et circonstances existants, connus par Intl.SOS au moment de l'événement. Le lieu de destination du transport médical n'est pas nécessairement le Pays d'Origine ni le Pays d'Affectation.

## **(4) Rapatriement suite à prise en charge médicale**

Intl.SOS s'engage à organiser le rapatriement du Bénéficiaire, se trouvant dans une Condition Médicale Grave, dans son Pays d'Origine ou d'Affectation, suite à une évacuation dans le cadre d'une hospitalisation importante ou d'un traitement de rééducation.

L'Assisteur prend en charge le rapatriement, y compris les dépenses médicales nécessaires afférentes à ce transport sanitaire, à l'accompagnement médical, aux frais de communication et autres frais accessoires habituels encourus lors du transport médical.

Intl.SOS se réserve également le droit d'utiliser les titres de transport initialement prévus pour le retour du Bénéficiaire.

## **(5) Billet d'un accompagnateur**

Dans le cas d'une Condition Médicale Grave, et selon les recommandations de son équipe médicale, l'Assisteur organise et prend en charge un voyage aller-retour par avion de ligne en classe économique ou par train en 1ère classe, d'un membre de la Famille afin d'accompagner le Bénéficiaire pendant le transport médical d'urgence et le rapatriement.

Intl.SOS se réserve, le cas échéant, le droit d'utiliser les titres de transport initialement prévus pour le retour de cet accompagnateur.

Standard Group Medical Service – V2007.1

## **(6) Retour après un rapatriement**

L'Assisteur organise et prend en charge un voyage aller par avion de ligne en classe économique afin que le Bénéficiaire puisse revenir dans le Pays d'Affectation à la suite d'un rapatriement dans le Pays d'Origine. Intl.SOS se réserve, le cas échéant, le droit d'utiliser les titres de transport initialement prévus pour le retour du Bénéficiaire.

## **(7) Transport en cas de décès**

Intl.SOS organise le transport du corps du Bénéficiaire, depuis le lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le Pays d'Origine. L'Assisteur prend en charge toutes les dépenses raisonnables et inévitables encourues lors du transport du corps.

Ce service est également applicable, suite à la demande de la famille et avec l'accord préalable d'Intl.SOS, au transport du corps ayant été temporairement inhumé conformément aux pratiques et exigences locales, afin d'être à nouveau inhumé ou incinéré dans le Pays d'Origine.

Les frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie, ne sont pas pris en charge par l'Assisteur.

## **(8) Visite d'un proche**

Lorsque le Bénéficiaire a été évacué par Intl.SOS et qu'il est seul dans le pays où il est hospitalisé pendant une période dépassant sept (7) jours consécutifs, l'Assisteur organise et prend en charge un aller-retour par avion de ligne en classe économique ou par train en 1ère classe pour l'un des proches ou le conjoint du Bénéficiaire afin de lui rendre visite.

## **(9) Rapatriement des enfants de moins de 18 ans**

L'Assisteur organise et prend en charge le retour par avion de ligne en classe économique ou par train en 1ère classe, vers le Pays d'Origine pour les enfants de moins de dix-huit (18) ans restés seuls après le rapatriement du Bénéficiaire vers son Pays d'Origine. Intl.SOS se réserve, le cas échéant, le droit d'utiliser les titres de transport initialement prévus pour le retour du Bénéficiaire.

## **(10) Second avis médical**

Tout Bénéficiaire qui a consulté un médecin et souhaitant un second avis médical, peut prendre contact avec Intl.SOS. Il est alors mis en contact avec le médecin de l'Assisteur à qui il expose, de façon détaillée, sa requête. Le médecin d'Intl.SOS évalue les besoins du Bénéficiaire, identifie un praticien spécialisé compétent et se charge d'organiser un rendez-vous avec ce second praticien et assure le suivi.

## **(11) Assistance pour les consultations externes**

Intl.SOS se charge de prendre et de confirmer les rendez-vous médicaux. De même, Intl.SOS se charge du suivi du Bénéficiaire après les rendez-vous et pendant sa convalescence.

## **B - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES REFACTUREES A L'ADHERENT**

### **(1) Avance de fonds des frais médicaux et chirurgicaux d'urgence**

Intl.SOS organise l'admission hospitalière complétée par la garantie financière de tous les frais de soins d'hospitalisation d'urgence, qu'ils soient engagés dans le cadre d'une évacuation ou non, et prescrits par un médecin ou un chirurgien. Dans ce cas, si la condition médicale ne figure pas parmi les cas d'exclusions de la police d'assurance médicale ou parmi les événements non couverts dans le cadre du

présent accord, l'Assisteur garantit au nom du Bénéficiaire, l'avance des frais médicaux chirurgicaux encourus.

Il s'agit d'une avance de fonds dispensée au Bénéficiaire et réalisée pour le compte de l'Adhérent et avec l'engagement de la Personne Autorisée de l'Adhérent, de rembourser l'Assisteur. L'Adhérent s'engage à rembourser l'Assisteur, dans les trente (30) jours de toute somme perçue au titre de l'avance à compter de la date de réception de la facture de l'Assisteur.

## **(2) Envoi de Médicaments et/ou fournitures médicales indispensables**

A la demande du Bénéficiaire, Intl.SOS organise la livraison de médicaments introuvables ou non disponibles sur place, dans la limite des contraintes légales et logistiques en vigueur dans le pays. Les frais engagés pour l'exécution de cette prestation, comprenant le prix des médicaments et les frais de livraison le sont à titre d'avance.

Le Bénéficiaire (ou l'Adhérent lorsque la demande émane de lui) s'engage à rembourser l'Assisteur dans les trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture de l'Assisteur.

## **(3) Suivi médical hospitalier, monitoring des dépenses de santé**

L'équipe médicale d'Intl.SOS coordonne l'hospitalisation du Bénéficiaire, assure la supervision médicale des soins hospitaliers, s'assure de la nécessité et de la pertinence des soins et contrôle la conformité des dépenses de santé par rapport aux pratiques locales raisonnables et habituelles.

# **III – PRESTATIONS D'ASSISTANCE VOYAGE**

## **A - PRESTATIONS PRISES EN CHARGE AU TITRE DU PROGRAMME**

### **(1) Information Santé Voyage**

Intl.SOS offre à l'Adhérent et aux Bénéficiaires, un accès permanent au personnel médical d'Intl.SOS ainsi qu'à son réseau de centres d'assistance, pour obtenir des informations dans le domaine de la santé, des voyages, des soins médicaux dans leur pays de destination.

### **(2) Assistance lors de la perte ou du vol de documents importants**

Intl.SOS assiste tout Bénéficiaire qui aurait perdu un document ou pièce administrative indispensable à son séjour ou déplacement (notamment : passeport, carte de crédit), en lui donnant toute instruction pour le retrouver ou le remplacer.

### **(3) Assistance lors de la perte de bagages**

Intl.SOS assiste le Bénéficiaire ayant perdu ses bagages alors qu'il voyage à l'extérieur du Pays d'Origine ou d'Affectation en le guidant dans les démarches nécessaires afin de les récupérer, et notamment en lui indiquant les personnes compétentes auprès des services des compagnies aériennes ou des aéroports.

### **(4) Service d'information concernant les visas**

Intl.SOS assiste le Bénéficiaire en lui fournissant les informations nécessaires à l'obtention de visas, et notamment en lui indiquant les lieux et démarches à suivre pour se les procurer.

### **(5) Transmission de messages urgents**

Intl.SOS organise avec tous les moyens qui lui sont disponibles la réception et la transmission de messages urgents entre le Bénéficiaire et sa Famille.

## **(6) Assistance pour les formalités de demandes de remboursement**

Intl.SOS aide le Bénéficiaire à obtenir les documents et/ou informations nécessaires pour remplir les formulaires d'assurance et/ou déclaration de sinistres quand il s'agit de soins impliquant les procédures et prestations de l'Assisteur.

## **(7) Traduction et services d'interprètes en cas d'urgence**

En cas d'urgence, Intl.SOS met à disposition du bénéficiaire un service de traduction téléphonique par l'intermédiaire de ses centres d'assistance et/ou fournit les noms et coordonnées de services d'interprétariat professionnel.

## **B - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES REFACTUREES A L'ADHERENT**

### **(1) Assistance juridique**

Intl.SOS propose au Bénéficiaire, à sa demande et si les renseignements sont disponibles, les noms, adresses, numéros de téléphone, heures d'ouverture, des cabinets d'avocats et/ou de tout autre conseil juridique exerçant sur le lieu où se trouve le Bénéficiaire. L'Assisteur effectue l'avance des honoraires. Cette avance doit être remboursée à l'Assisteur dans les trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture de l'Assisteur.

Les recommandations en matière d'assistance juridique sont données par Intl.SOS en fonction des renseignements et connaissances dont il dispose sur les conditions locales et les services légaux disponibles sur le site en question. L'Assisteur ne garantit pas la qualité des prestataires légaux et ne sera pas tenu responsable de toute conséquence, directe ou indirecte, ayant leur cause ou leur origine dans les services fournis par les prestataires légaux.

Le choix du prestataire relève de la seule responsabilité du Bénéficiaire.

### **(2) Traduction et services d'Interprètes**

A la demande de la Personne Autorisée, Intl.SOS met à disposition du Bénéficiaire un service de traduction et/ou missionne un service d'interprétariat là où se trouve le bénéficiaire

Les frais sont à la charge de l'Adhérent et/ou du Bénéficiaire.

### **(3) Avance de fonds en cas d'urgence**

Intl.SOS met à la disposition du Bénéficiaire une avance de fonds sous réserve d'avoir reçu un accord écrit préalable de la Personne Autorisée de l'Adhérent, sur le principe et sur le montant.

Cette avance doit être remboursée à l'Assisteur dans les trente (30) jours à compter de la date de réception par l'Adhérent de la facture de l'Assisteur.

### **(4) Assistance au transport et à l'hébergement des Familles accompagnant le Bénéficiaire**

Intl.SOS prend les dispositions nécessaires au transport en urgence et au logement des familles accompagnant un Bénéficiaire hospitalisé.

Les frais sont à la charge de la famille du Bénéficiaire.

## IV – ACCES AUX RESSOURCES SUPPLEMENTAIRES D'INTERNATIONAL SOS

### (1) Accès au site Web réservé d'International SOS

Intl.SOS offre aux Bénéficiaires un accès à son site Internet. Ce site, dont l'accès est réservé aux Bénéficiaires, met à disposition, en anglais et en français, des informations spécifiques dans les domaines suivants :

- a. "Guides Pays Intl.SOS" : Il s'agit d'une base de données médicales et santé, propre à International SOS, offrant une information détaillée de l'état sanitaire et de l'environnement médical de plus de 200 pays :
  - Qualité des soins médicaux,
  - Niveau de et accès à la médecine générale, aux soins ambulatoires,
  - Hospitalisation et services d'urgence,
  - Préoccupations particulières en matière de santé et de sécurité,
  - Hôpitaux conseillés.
- b. Information Santé Voyages : Informations & conseils médicaux préalables à un voyage, comprenant:
  - Une information générale portant sur la médecine du voyage,
  - Une présentation spécifique par pays pour l'ensemble des pays du monde,
  - Une analyse des risques médicaux par région du monde,
  - Une information sur les maladies et épidémies,
  - Une répartition mondiale et une cartographie des principales maladies et épidémies,
  - Un guide des vaccins.
- c. Informations pratiques :
  - Taux de change
  - Etat des vols – aéroports
  - Fuseaux horaires
  - Voltages et prises
  - Ambassades – visas, ...

### (2) Accès aux centres médicaux d'International SOS

Intl.SOS permet aux Bénéficiaires d'avoir accès aux centres médicaux d' Intl.SOS réservés à ses Adhérents, selon les modalités et tarification en vigueur dans chacun d'entre eux.

### (3) Accès aux réseaux de prestataires recommandés d'International SOS

Lors de leurs demandes d'assistance, les Bénéficiaires seront dirigés vers un membre du réseau de prestataires médicaux recommandés d'Intl.SOS, lequel fournira notamment aux Bénéficiaires les services suivants :

- Vérification d'éligibilité,
- Garantie de paiement,
- Supervision médicale de l'hospitalisation,
- Contrôle des devis et factures,
- Accès aux conditions financières privilégiées accordées par le prestataire à Intl.SOS lorsqu'elles existent.

## V – ENREGISTREMENT DES INFORMATIONS, QUALITE ET CONFIDENTIALITE

Portant la plus grande attention à la qualité et la sécurité de nos prestations, nos services sont amenés à conserver et mémoriser des informations personnelles, ainsi qu'à enregistrer les télécommunications.

Ces mesures sont appliquées en complète conformité avec les règles de confidentialité, de protection des données personnelles et d'accès aux informations.

A ce titre, les Bénéficiaires sont informés des dispositions obligatoires relatives à la collecte et au traitement de leurs données conformément à l'article 32 de la loi Informatique et libertés. Il est rappelé que ces derniers disposent notamment d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données à caractère personnel les concernant pour ce traitement ainsi que pour les communications téléphoniques reçues et émises par les Centres d'Assistance d'International SOS qui peuvent être enregistrées.

Pour toute demande, il convient de s'adresser à : [paris-privacy@internationalsos.com](mailto:paris-privacy@internationalsos.com)

## VI – EXCLUSIONS

Exclusions applicables à toutes les prestations garanties :

- Toute dépense encourue suite à une condition médicale antérieurement constituée.
- Toute dépense encourue pour plus d'une évacuation d'urgence et/ou d'un rapatriement par condition médicale et par Bénéficiaire pendant la période contractuelle.
- Toute évacuation, tout rapatriement ou frais non approuvés préalablement et par écrit par l'Assisteur et/ou non organisés par l'Assisteur. Cette exclusion ne s'applique pas aux évacuations médicales d'urgence depuis des sites très isolés ou non développés où il a été impossible de contacter l'Assisteur et pour lequel on peut estimer que tout retard aurait occasionné le décès ou une détérioration grave des perspectives de santé du Bénéficiaire.
- Toute dépense encourue pour la convalescence ou le repos consécutivement à un accident, une maladie ou une condition médicale antérieurement constituée survenu avant l'adhésion.
- Toute évacuation médicale ou tout rapatriement dès lors que le Bénéficiaire ne se trouve pas dans une Condition Médicale Grave, et/ou si selon l'avis d'un médecin de l'Assisteur, le Bénéficiaire peut recevoir un traitement sur place adéquat ou si le traitement peut être raisonnablement reporté au retour du Bénéficiaire dans son Pays d'Origine ou d'Affectation.
- Toute évacuation sanitaire ou rapatriement médicalisé alors que le Bénéficiaire, selon l'avis d'un médecin de l'Assisteur, peut voyager sur un vol commercial comme un passager ordinaire sans escorte médicale.
- Tout traitement ou dépense lié(e) à la grossesse, à l'accouchement suite à une fausse couche. Cette

exclusion ne s'applique pas en cas de complications survenant lors d'une grossesse qui pourraient mettre en danger la vie de la mère ou de l'enfant à naître durant les vingt-quatre (24) premières semaines de grossesse.

- Toute dépense encourue lors de la pratique des sports dangereux : parachutisme, chute libre, saut à l'élastique, plongée sous-marine profonde avec scaphandre, spéléologie, alpinisme ou escalade en cordée, varappe, vol en montgolfière, parapente, arts martiaux, rallies automobiles et accidents en 4x4, toute course autre que la course à pied, tout sport effectué à titre professionnel ou sponsorisé.
- Toute dépense encourue suite à des troubles psychologiques ou maladies psychiatriques et nerveuses.
- Toute dépense liée aux conséquences de maladies chroniques non consolidées, et aux maladies ou états consécutifs.
- Toute dépense encourue consécutive à un acte grave et délibéré contraire aux règles élémentaires de prudence, de santé et de sécurité, ou résultant de l'inobservation des recommandations médicales personnelles ou d'un traitement, lesquels cas constituent un acte de mise en danger de soi-même par leur auteur.
- Toute dépense encourue consécutivement à l'automutilation, au suicide, à l'abus d'alcool, de drogue.
- Toute dépense encourue par un Bénéficiaire se trouvant sur un vol aérien à l'exception des vols commerciaux réguliers ou des vols affrétés et agréés sur une route officielle.
- Toute dépense encourue issue d'un acte illégal, ou d'une tentative d'acte illégal, au regard des lois du pays de survenance.
- Toute dépense encourue consécutivement à un traitement réalisé ou prescrit par tout membre du corps médical non diplômé, non conforme aux pratiques médicales standards telles que définies dans le pays où a lieu le traitement.
- Toute dépense encourue consécutive à tout événement résultant de la participation volontaire à une guerre, une émeute, un trouble civil ou tout acte illégal, y compris ceux qui pourraient entraîner l'emprisonnement, ou tout événement survenant pendant le service dans une unité policière ou militaire.
- Toute dépense résultant directement ou indirectement d'une réaction ou radiation nucléaire.
- Toute activité professionnelle reconnue comme dangereuse tel que les activités dans les domaines de la construction, du pétrole, du gaz et des mines, sauf si l'Adhérent s'est acquitté de la cotisation supplémentaire correspondante.
- Toute dépense encourue consécutive à un accident survenu sur un bateau, une plate-forme ou un site de forage pétrolier off-shore, ou autre site similaire.
- Toute évacuation ou rapatriement si le Bénéficiaire se trouve en Afghanistan, en Corée du Nord, en Irak, en Iran ou dans son pays d'Origine, sauf si l'Adhérent s'est acquitté de la cotisation supplémentaire correspondante.

*Ceci n'est pas un document contractuel. Seules les conditions générales et/ou particulières du contrat font foi et peuvent être consultées auprès de l'Adhérent.*

**International SOS Services s.a.s. - Courtier d'assurances**

12-14, rue d'Alsace - BP 322 - 92306 Levallois-Perret Cedex - France  
s.a.s au capital de 100.000€ - RCS Nanterre 450 370 994

**N°ORIAS : 07 004 315 – [www.orias.fr](http://www.orias.fr)**

Sous le contrôle de l'ACAM, Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles, 61 rue de Taitbout, 75009 Paris

Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes au Code des Assurances