Process de déclaration de sinistre ASSISTANCE

Document non contractuel édité en mars 2023

Pour tout sinistre Assistance
(Rapatriement, frais médicaux à l'étranger, interruption du programme sportif, hospitalisation à l'étranger, …)

1. **En cas de maladie, blessure ou accident grave pendant votre séjour, contactez les secours d'urgence :** Pompiers, SAMU, …

ATTENTION – Un assisteur ne gère jamais les premiers secours !

2. **Ouvrir un dossier auprès du plateau d'assistance de Mutuaide**

Le plus rapidement possible et avant le retour au domicile :

MUTUAIDE
- Par téléphone de France : **01 48 82 62 00**
- Par téléphone de l'étranger : **+33 (0)1 48 82 62 00**
- Par e-mail : **voyage@mutuaide.fr**

7j/7 - 24h/24

Afin de faciliter la gestion des dossiers sinistres, pensez à rassembler les informations suivantes :

- ✓ **N° de contrat**
- ✓ **Nom** et **prénom** de la personne qui a besoin d'assistance + **adresse du domicile en France OU** une personne pouvant être contactée pour le suivi de dossier
- ✓ **Numéro de portable** de la personne qui a besoin d'assistance **OU** de la personne qui peut être contactée par le suivi de dossier
- ✓ Les **coordonnées** de l'hôpital + **lieu** de séjour

Lors du 1er appel, un **numéro de dossier d'assistance** vous sera communiqué.
Il convient de le rappeler systématiquement lors de vos échanges avec le service d'assistance.

3. **Le médecin de Mutuaide prend contact avec le médecin local**

Il évalue la situation et prend les décisions adéquates (examen, hospitalisation, rapatriement, etc.)

IMPORTANT – Aucune décision et aucun frais ne doivent être engagés sans l'accord préalable du plateau d'assistance. Pas de prise en charge sans appel préalable.