

Radiance Assistance Cosae Territoriaux

24 heures/24
7 jours /7

Le service d'assistance
à domicile
de votre Mutuelle

▶ N°Vert 0 800 83 33 33



Radiance
Groupe Humanis

Protéger c'est s'engager
radiancehumanis.com

Retraite | Prévoyance | Santé | Épargne | Dépendance

Définitions et domaine d'application de la garantie

► Adhérent

Adhérent d'une mutuelle membre du groupe Radiance Groupe Humanis, ayant souscrit à l'offre santé de Radiance Groupe Humanis à l'exclusion des adhérents COSAÉ.

► Bénéficiaires

L'adhérent, son conjoint ou concubin, leurs enfants de moins de 25 ans et leurs ascendants fiscalement à charge et vivant habituellement sous leur toit garantis par un contrat santé.

► Animaux de compagnie

Animaux considérés usuellement comme « familiers », tels que chiens et chats.

► Domicile

Le lieu de résidence principale et habituelle. Il doit être situé en France métropolitaine ou à Monaco.

► France

France métropolitaine et Monaco.

► Accident

Toute atteinte corporelle non intentionnelle portée au bénéficiaire résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

► Maladie

Toute altération soudaine et imprévisible de la santé médicalement constatée entraînant une hospitalisation dans un établissement public ou privé, ou une immobilisation au domicile.

► Hospitalisation imprévue

Toute hospitalisation en hôpital ou clinique, consécutive à une maladie ou à un accident et dont la survenance n'était pas connue du bénéficiaire 5 jours avant son déclenchement.

► Immobilisation au domicile

Toute immobilisation au domicile prescrite par un médecin, consécutive à un accident ou à une maladie survenant inopinément. Nous nous réservons le droit de demander au bénéficiaire un justificatif, tel qu'un certificat médical.

► Couverture géographique

La présente convention s'applique en France métropolitaine et à Monaco au domicile garanti.

► Validité de la garantie

La garantie d'assurance est liée à la validité de la complémentaire santé. Elle prend effet à la date de souscription de la complémentaire santé. Elle arrive à échéance, et peut-être résiliée, annulée ou suspendue aux mêmes dates, et dans les mêmes conditions que de la complémentaire santé.

Assistance à domicile

En cas d'hospitalisation imprévue d'un bénéficiaire supérieure à 2 jours, ou d'immobilisation au domicile supérieure à 5 jours ou de décès du fait d'un accident ou d'une maladie.

► Présence hospitalisation

Nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour par train

1^{re} classe ou avion classe économique d'un proche désigné par le bénéficiaire et résidant en France pour se rendre à son chevet sur le lieu d'hospitalisation.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement à l'hôtel pendant 2 nuits à concurrence de 50 € TTC maximum par nuit.

► Aide-ménagère

Nous recherchons une aide-ménagère pour se rendre au domicile du bénéficiaire soit pendant l'hospitalisation pour venir en aide aux autres membres de la famille restés seuls au domicile, ou pendant l'immobilisation au domicile du bénéficiaire, soit au retour du bénéficiaire hospitalisé pour lui venir en aide durant sa convalescence.

Nous prenons en charge la rémunération de l'aide-ménagère à concurrence de 20 heures maximum, réparties dans les 10 jours suivant l'hospitalisation, l'immobilisation à domicile ou le décès.

Le bénéficiaire accède également à cette prestation en cas de séjour en maternité supérieur à 8 jours consécutifs, ou en cas de décès du bénéficiaire.

► Transfert ou garde à domicile des enfants de moins de 16 ans

Nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit le déplacement d'un proche : déplacement aller/retour d'un proche désigné, en train 1^{re} classe ou avion de ligne classe économique, et résidant en France, pour venir garder les enfants au domicile,
- soit le transfert des enfants chez un proche : transfert chez un proche désigné et résidant en France.

Le voyage aller/retour des enfants en train 1^{re} classe ou avion de ligne classe économique est pris en charge ainsi que celui d'une de nos hôtesses ou d'un adulte désigné par la famille pour les accompagner,

- soit la garde des enfants par une personne qualifiée : organisation et prise en charge de la garde des enfants au domicile du bénéficiaire pendant 30 heures maximum, à concurrence de 10 heures par jour maximum,
- soit la conduite des enfants à l'école : organisation et prise en charge de la conduite des enfants à l'école pendant 5 jours maximum.

Cette garantie est mise en œuvre immédiatement en cas de décès de l'assuré ou de son conjoint.

► Transfert ou garde à domicile des ascendants

Nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit le déplacement d'un proche : déplacement aller/retour d'un proche désigné, en train 1^{re} classe ou avion de ligne classe économique et résidant en France, pour venir garder les ascendants au domicile,
- soit le transfert des ascendants chez un proche : transfert chez un proche désigné, en train 1^{re} classe ou avion de ligne classe économique et résidant en France. Le voyage aller/retour des ascendants est pris en charge ainsi que celui d'une de nos hôtesses ou d'un adulte désigné par la famille pour les accompagner,
- soit la garde des ascendants par une personne qualifiée : organisation et prise en charge de la garde au domicile du bénéficiaire pendant 40 heures maximum, à concurrence de 10 heures par jour maximum.

► Transfert ou garde des animaux de compagnie

Nous organisons et prenons en charge le transport des animaux domestiques (chien ou chat) du bénéficiaire :

- soit chez un proche désigné à concurrence du prix d'une course de taxi dans un rayon de 50 kilomètres autour du domicile du bénéficiaire,
- soit dans un établissement spécialisé situé dans un rayon de 50 km autour du domicile du bénéficiaire.

Nous prenons en charge les frais de garde dans cet établissement pendant 30 jours maximum et à concurrence de 500 € TTC.

► Transmission de messages

Nous pouvons transmettre les messages urgents que le bénéficiaire hospitalisé souhaite communiquer à sa famille.

Un de vos enfants tombe malade

En cas d'immobilisation au domicile supérieure à 2 jours d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans en raison d'une maladie imprévue ou d'un accident.

► Garde d'enfant malade

En cas d'immobilisation d'un enfant bénéficiaire au domicile, à la suite d'une maladie ou d'un accident, nous organisons et prenons en charge l'une des 2 prestations suivantes :

- soit le déplacement d'un proche : déplacement aller/retour d'un proche désigné par l'adhérent, résidant en France, pour se rendre au chevet de l'enfant,
- soit la garde des enfants : recherche d'une personne compétente pour garder l'enfant malade au domicile et prise en charge des frais de garde pendant 30 heures maximum.

✦ Conditions d'application de cette garantie

➤ Permanence des heures de service :

Le service « Garde d'Enfants Malades » fonctionne du lundi au vendredi, de 8 heures à 19 heures. Toutefois, le bénéficiaire peut joindre RADIANCE ASSISTANCE 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de formuler sa demande.

➤ Délais de mise en place :

Dès réception de l'appel du bénéficiaire, après la visite du médecin traitant, RADIANCE ASSISTANCE met tout en œuvre, sauf cas de force majeure, afin que l'intervenant soit au domicile le plus rapidement possible.

Toutefois, RADIANCE ASSISTANCE se réserve un délai de prévenance de 5 heures comptées à l'intérieur des heures de service, afin de rechercher et d'acheminer la personne qui assurera la garde de l'enfant.

➤ Exécution du service :

Les prestations « Garde d'Enfants Malades » sont du ressort exclusif de RADIANCE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire ne sera remboursée. Les garanties s'appliquent sous réserve que l'enfant ait reçu la visite préalable de son médecin traitant. Le personnel intervenant n'est pas compétent pour dispenser des soins autres que ceux généralement apportés par l'entourage familial de l'enfant ; il ne peut effectuer d'actes médicaux dépassant les compétences reconnues par ses titres professionnels. Tout acte médical sera effectué sous le contrôle et la responsabilité du médecin prescripteur.

✦ Conditions médicales et administratives

Le bénéficiaire devra justifier sa demande par un certificat médical indiquant que la présence d'une personne est nécessaire auprès de l'enfant.

Dans tous les cas, RADIANCE ASSISTANCE se réserve le droit d'effectuer le contact médical préalable au missionnement de l'intervenant et de réclamer au bénéficiaire le certificat médical (ou une photocopie).

Le bénéficiaire devra communiquer à la personne intervenant sur place, et à RADIANCE ASSISTANCE, les coordonnées du médecin ayant établi le certificat médical, afin que les services d'assistance ou l'intervenant puissent le contacter si l'état de l'enfant l'exigeait : il communiquera aussi les coordonnées des services d'urgence locaux.

L'intervenant prendra et quittera ses fonctions en présence d'un membre de la famille.

✦ Exclusions

La garantie « Garde d'Enfants Malades » ne s'applique pas dans les cas suivants :

- dans le domaine médical : maladies chroniques, maladies relevant de l'hospitalisation à domicile, hospitalisations prévisibles,
- dans le temps : entre 19 heures et 8 heures, ni les dimanches et

jours fériés, ni pendant les repos hebdomadaires et congés légaux du bénéficiaire.

En cas d'hospitalisation ou d'immobilisation au domicile supérieure à 15 jours d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans en raison d'une maladie imprévue ou d'un accident.

► École à domicile

En cas d'absence scolaire supérieure à 15 jours ouvrés, nous organisons et prenons en charge l'aide pédagogique à concurrence de 10 heures par semaine et 1 600 € TTC pour l'ensemble de la prestation. Nous recherchons un ou plusieurs répétiteurs scolaires, à partir du 16^e jour d'absence scolaire, afin d'assurer la continuité du programme scolaire de l'enfant au maximum pendant l'année scolaire en cours.

Les cours sont dispensés du Cours Préparatoire à la Terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales suivantes : français, anglais, allemand, espagnol, histoire, géographie, mathématiques, sciences naturelles, physique, chimie.

Ce ou ces enseignants sont autorisés à prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant afin d'examiner avec l'instituteur ou les professeurs l'étendue du programme scolaire.

En cas d'hospitalisation de l'enfant, les cours continueront, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions, sous réserve que la Direction de l'établissement hospitalier, les médecins et le personnel soignant donnent un accord formel en ce sens.

Cette prestation cesse à compter de la reprise des cours dans son école initiale par l'enfant bénéficiaire.

En cas d'hospitalisation imprévue d'un enfant bénéficiaire de moins de 16 ans.

► Garde des frères et sœurs

En cas d'hospitalisation imprévue d'un enfant du bénéficiaire de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit le déplacement d'un proche : déplacement aller/retour d'un proche désigné, et résidant en France, pour venir garder les enfants au domicile,
- soit la garde des enfants par une personne qualifiée : organisation et prise en charge de la garde des enfants au domicile du bénéficiaire pendant 30 heures maximum, à concurrence de 10 heures par jour maximum réparties sur 5 jours.

► Présence d'un proche

En cas d'hospitalisation imprévue de l'enfant du bénéficiaire à plus de 50 km du domicile, nous mettons à la disposition d'un proche désigné et résidant en France un billet de transport par train 1^{re} classe ou avion classe économique afin qu'il se rende au chevet.

Nous prenons également en charge, sur justificatif, ses frais de séjour à l'hôtel hors frais de nourriture pendant 7 nuits à concurrence de 50 € TTC par nuit.

En cas de naissance multiple

► Auxiliaire de puériculture

Nous organisons et prenons en charge la visite d'une auxiliaire de puériculture au domicile du bénéficiaire à concurrence de 3 heures pendant les 5 jours ouvrés qui suivent le retour au domicile.

► Aide-ménagère

Nous recherchons une aide ménagère pour se rendre au domicile du bénéficiaire pour lui venir en aide pendant les 10 jours qui suivent son retour au domicile. Nous prenons en charge la rémunération de l'aide ménagère à concurrence de 20 heures.

En cas d'arrêt de travail ou de décès de la personne salariée en charge de la garde des enfants de moins de 16 ans

► Garde des enfants de moins de 16 ans

En cas d'hospitalisation de plus de 24 heures, d'immobilisation au domicile de plus de 48 heures ou de décès de la nourrice salariée et fiscalement déclarée, nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit le déplacement d'un proche : déplacement aller/retour d'un proche désigné, en train 1^{re} classe ou avion de ligne classe économique et résidant en France, pour venir garder les enfants au domicile,
- soit la garde des enfants par une personne qualifiée : organisation et prise en charge de la garde des enfants au domicile du bénéficiaire pendant 30 heures maximum, à concurrence de 10 heures par jour maximum réparties sur 5 jours.

En cas d'hospitalisation de plus de 15 jours d'un bénéficiaire de plus de 65 ans

► Télé-assistance

Nous mettons à la disposition du bénéficiaire pendant une durée de 3 mois à compter de son retour au domicile les services de télé-assistance (médaillon et assistance 24h/24).

À l'issue de cette période, le bénéficiaire pourra prolonger ce service à des conditions tarifaires préférentielles.

En cas de décès d'un bénéficiaire ou d'un membre de sa famille

► Assistance psychologique

Sur simple appel téléphonique dans les 15 jours qui suivent le décès, notre service Écoute et Accueil Psychologique permet au bénéficiaire de contacter, 24 heures sur 24 et 365 jours par an, par téléphone des psychologues cliniciens.

Sans être une psychothérapie, l'entretien mené par des professionnels, qui garderont une écoute neutre et attentive, permettra au bénéficiaire de se confier et de clarifier la situation à laquelle il est confronté. Nous assurerons l'organisation et la prise en charge d'un entretien téléphonique avec le psychologue. En fonction de la situation et de l'attente du bénéficiaire, nous pourrions organiser et prendre en charge deux rendez-vous afin de rencontrer, près de chez lui, un psychologue diplômé d'état.

► Informations décès

Sur simple appel téléphonique de 9 heures à 19 heures sauf dimanche et jours fériés, nous recherchons et communiquons les informations à caractère documentaire destinées à orienter les démarches administratives, juridiques, sociales ou pratiques, exclusivement d'ordre privé en cas de décès d'un bénéficiaire.

- Choisir sa sépulture :
 - l'inhumation dans un cimetière communal ou dans un autre lieu,
 - caveaux, fosses, monuments funéraires, pierres tombales,

- l'exhumation : collective, individuelle, l'opération d'exhumation, la ré-inhumation,
- la crémation ou l'incinération.
- De la déclaration de décès aux obsèques :
 - décision des funérailles,
 - les transports de corps avant et après mise en bière, personne décédée à l'étranger,
 - les domiciles provisoires,
 - le service des Pompes Funèbres,
 - les formalités fiscales.
- Déclaration des revenus, déclaration de succession :
 - conséquences pratiques du décès (argent liquide, comptes bancaires, livrets, coffres, logement, véhicule automobile...),
 - coût des obsèques (dépenses obligatoires, prestations complémentaires, transports de corps...),
 - comment payer les frais d'obsèques.
- Le règlement de la succession :
 - démarche notariale,
 - les premières mesures à prendre,
 - démarches auprès des organismes sociaux,
 - accepter ou non la succession.

Assistance au quotidien

► Recherche et livraison de médicaments

Si le bénéficiaire ou aucune personne de son entourage ne peut aller chercher les médicaments venant de lui être prescrits en urgence, nous organisons la recherche et l'acheminement des médicaments par l'un de nos prestataires.

Seul le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire.

► Recherche de personnel médical

En dehors des heures et jours de consultation du médecin traitant habituel du bénéficiaire, nous recherchons un médecin de garde ou un service médical proche du domicile afin de se rendre auprès du bénéficiaire. Nous pourrions également rechercher une infirmière ou d'autres intervenants para-médicaux selon le cas. Les honoraires du personnel médical restent à la charge du bénéficiaire.

► Recherche d'une ambulance ou d'un véhicule sanitaire léger

À la demande du bénéficiaire, nous organisons son transport en ambulance ou véhicule sanitaire léger pour le conduire au centre de soins ou d'examen de son choix.

Le coût du transport jusqu'au centre de soins ou d'examen reste à la charge du bénéficiaire.

► Dialogue avec un médecin

Sur demande d'un bénéficiaire du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures, nous pouvons le mettre en relation avec l'un de nos médecins.

Ce service d'information, animé par des conseillers santé, est destiné à répondre à toutes questions de nature médicale et, notamment dans les domaines suivants :

- démarches à effectuer en cas d'hospitalisation (justificatifs nécessaires...),
- prestations des régimes obligatoires d'assurance maladie (conditions d'ouverture des droits, tarifs, conditions de remboursement, indemnités journalières, rente d'invalidité, accident du travail...),
- coordonnées diverses (établissement de soins public et privé, maisons de retraite, résidences médicalisées, associations...).

Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous 48 heures.

Nos prestations sont uniquement téléphoniques : aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'assistante sociale de secteur, etc.

En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

Informations vie quotidienne

Sur simple appel téléphonique de 9 heures à 18 heures sauf dimanche et jours fériés, nous recherchons et communiquons les informations à caractère documentaire destinées à orienter vos démarches administratives, juridiques, sociales ou pratiques, exclusivement d'ordre privé concernant :

► Consommation

- Consommateurs : litiges, abus, recours
- Argent et chèques dans la vie quotidienne

► Justice

- Comment porter plainte
- Protection de la vie privée
- Juridictions civiles, administratives, pénales

► Travail

- Contrat de travail, réglementation du travail
- Licenciement, chômage, fonctionnaires
- Travail à domicile, travail à l'étranger, travail temporaire

► Impôts - Fiscalité

- Traitement et salaires, revenus fonciers
- Plus-values, charges à déduire
- Impôts locaux, réclamations, paiement, contrôles

► Assurances sociales - Allocations - Retraite

- Salaires, fonctionnaires, commerçants, artisans
- Professions libérales, agriculteurs
- Prestations familiales, aide sociale

► Famille - Mariage - Divorce - Succession

- Régimes matrimoniaux
- Grossesse et naissance, adoption
- Éducation des enfants, émancipation des mineurs
- Union libre, divorce
- Prévoir sa succession, décès

► Habitation - Logement

- Acquisition, construction, financement
- Loyer, bail congés, copropriété
- Urbanisme, expropriation
- Professionnels de l'immobilier

► Enseignement - Formation

- École maternelle, primaire, secondaire
- Collèges et lycées spéciaux, après le baccalauréat
- Aides financières pour les étudiants
- Protection sociale des étudiants

► Vacances - Loisirs

- Vacances en famille, à l'étranger
- Camping et caravanning, voyages organisés
- Loisirs : centres et mouvements de jeunes
- Activités de plein air, activités culturelles
- Loisirs du 3^e âge

► Formalités - Cartes - Permis

- État civil, passeport, cartes et permis
- Casier judiciaire
- Obligations militaires
- Déménagements

► Services publics

- EDF-GDF, TELECOM, SNCF, LA POSTE
- Redevance de télévision
- Élections

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés à l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 déc. 1971. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique.

Selon les cas, nous orienterons les bénéficiaires vers les catégories d'organismes ou de professionnels susceptibles de lui répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsable ni de l'interprétation, ni de l'utilisation par le bénéficiaire des informations communiquées.

Analyse des devis optiques et dentaires

Du lundi au vendredi, de 9 heures à 19 heures, nous fournissons au bénéficiaire un avis sur le devis proposé par son dentiste ou opticien en fonction des éléments décrits sur ce dernier, et notamment :

- pour le devis dentaire : la description précise du montage prothétique dentaire (nombre et numéro des dents concernées, type d'actes effectués, matériels utilisés, compléments utilisés : inlay, onlay...),
- pour le devis optique : la description précise du défaut visuel et de la correction proposée (nombre de dioptries, cylindre...).

Nous donnons une indication par téléphone quant au prix proposé prenant en compte la ville d'exercice du praticien, la description de la prestation proposée, notamment au niveau des matériels utilisés ou de leur traitement.

Si le prix proposé sur le devis est supérieur à la fourchette régionale en France déterminée par nos services, et sur demande expresse, nous nous proposons de contacter par téléphone le praticien (dentiste ou opticien) pour évoquer avec lui sa proposition traduite dans son devis et négocier une éventuelle réduction du prix indiqué.

Nous nous interdisons formellement d'orienter les bénéficiaires vers quelque praticien que ce soit, fusse à la demande expresse des bénéficiaires.

Le service analyse de devis n'est en aucun cas une plate-forme d'orientation dans les systèmes de santé.

Dispositions générales

► Comment s'exercent les garanties ?

Les prestations Radiance Assistance sont organisées par nos soins sur simple appel téléphonique, dès lors que votre demande entre dans le champ d'application des garanties pour des prestations exercées en France métropolitaine.

La durée d'application et leur montant de prise en charge sont dans tous les cas déterminés par nos services, et cela en fonction de la nature de l'événement et de ses conséquences pour les bénéficiaires. L'application des garanties nécessitant l'intervention d'un prestataire (aide à domicile, répétiteur scolaire, etc.) est bien entendu subordonnée à la disponibilité des intervenants locaux appropriés.

► Exclusions

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation de la part de RADIANCE ASSISTANCE :

- les affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation au domicile,

- les frais engagés sans notre accord préalable ou non prévus par la présente convention,
- toute situation consécutive à l'usage de médicaments non ordonnés médicalement, de drogue, de stupéfiants, de produits assimilés et de l'usage abusif d'alcool,
- les hospitalisations prévues ou prévisibles (sauf chimiothérapie et radiothérapie),
- les conséquences d'actes intentionnels de la part des bénéficiaires ou les conséquences d'actes dolosifs,
- les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédents la demande d'assistance,
- les frais de cure thermale,
- les interventions à caractère esthétique,
- les maladies et accidents (et leurs conséquences) antérieurs à la date d'effet du contrat,
- la maladie chronique, la maladie relevant de l'hospitalisation à domicile ou d'une incapacité permanente de l'enfant,
- autres: le service « Garde d'Enfants malades » n'est pas conçu pour les convenances personnelles des bénéficiaires.

► Circonstances exceptionnelles

Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement de nos services et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations dues à des événements tels que : guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, actes de terrorisme, mouvements populaires, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens que celle-ci soit nominative ou générale, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique ou autre cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

► Subrogation

Conformément à l'article L121-12 du Code des Assurances, nous sommes subrogés à concurrence des indemnités payées et des services fournis par nous dans les droits et actions du bénéficiaire ou de son représentant contre toute personne responsable des faits ayant motivé notre intervention. Dans le cas où il s'avérerait a posteriori que nous aurions été amenés à déclencher une intervention alors que le bénéficiaire n'était plus ou pas adhérent, les frais engagés lui seraient refacturés, de même s'il avait volontairement fourni de fausses informations sur les causes l'amenant à demander notre intervention, alors que les faits réels n'auraient pas dû donner droit à notre intervention.

► Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des Assurances, toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter d'événement qui y donne naissance.

► Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située au 61, rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 09.

Enfin, si nous mettons tout en œuvre pour vous venir en aide lorsque vous et votre famille en avez le plus besoin, nous ne pouvons nous substituer à la solidarité de votre entourage, ainsi qu'aux prestations auxquelles vous donnent droit les organismes sociaux. C'est pourquoi nos garanties n'ont vocation à s'exercer qu'en complément de ces dernières, et lorsque vos proches ne sont pas en mesure de vous prodiguer l'aide requise par les circonstances.

Radiance Groupe Humanis un groupe mutualiste proche de vous Pour bénéficier de nos services, rien de plus simple !

Composez le  **N° Vert** 0 800 83 33 33

► Règles à observer impérativement en cas d'assistance :

Pour nous permettre d'intervenir, il est nécessaire :

- d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- de vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- de nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé. En cas de fausse déclaration, Radiance Assistance se réserve le droit de prendre toutes dispositions relatives à ses obligations pour les contrats en cours et le cas échéant, d'en refuser le remboursement.

Toute dépense engagée sans notre accord préalable ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

Ce document est une brochure d'information, et n'est donc pas contractuel. Les conditions générales de la convention d'assistance correspondante vous seront remises sur simple demande écrite adressée à votre mutuelle.

humanis.com

