

PROCEDURE DE REGLEMENT DES SINISTRES

Ne sont recevables que les frais médicaux soumis par un assuré ne bénéficiant d'aucun régime obligatoire et à **jour de leur cotisation**. Les éventuels autres bénéficiaires doivent être à charge de l'adhérent, avoir été déclarés, ne bénéficier d'aucun régime obligatoire et n'avoir pas atteints la limite d'âge (65 ans pour l'adulte et 26 ans pour l'enfant). Aucun remboursement ne sera possible pour des faits datant de plus de 3 mois. Toute déclaration fautive ou frauduleuse entraînera la radiation de l'adhérent à effet du jour précédent celui où la déclaration fautive ou frauduleuse a été faite, sans que cette déclaration puisse entraîner un remboursement des primes perçues.

Assistance :

Dans l'éventualité d'un rapatriement sanitaire **appeler sans délais International SOS Assistance (24 h sur 24)**

- D'Europe, d'Afrique et du Moyen Orient, appeler Genève, Suisse +41 (22) 785 64 64 ou +41 (22) 719 11 00
(Fax +41 (22) 785 64 24 – Telex 427 172 sosa ch)
- Des Amériques, appeler Philadelphia, PA USA +1 (215) 245 47 07 - Fax +1.215.244.96.17
- D'Asie ou du Pacifique, appeler Singapore +(65) 226 39 36 - Télécopie +65.226.39.37

Référence à rappeler : contrat Helena Consultants Ltd – N° SOS 41CHCSM05056

Le centre d'appel prendra éventuellement contact avec Helena pour vérifier la validité de la couverture en place. Dans tous les cas, n'hésitez pas à nous appeler.

Frais médicaux :

Une demande d'entente préalable doit être adressée à nos services pour l'hospitalisation médicale et chirurgicale en précisant l'établissement hospitalier (sauf impossibilité liée au caractère d'urgence auquel cas la demande doit être faite dans les 72 heures), l'exécution de soins ou de traitements spéciaux, et pour les travaux de prothèses dentaires et d'orthodontie. L'imprimé « Demande de Remboursement de Frais de Santé » peut être téléchargé de notre site web.

Nous réglons dans les 15 jours qui suivent la présentation **des documents originaux** suivants (éventuellement accompagnés d'une traduction en français), les sinistres survenus, avant la radiation du contrat et dont la cause a une origine postérieure à la date de début de validité du contrat :

- l'imprimé « Demande de Remboursement de Frais de Santé » lisiblement, correctement et complètement rempli,
- les justificatifs des soins éventuellement accompagnés d'une traduction en français,
- les ordonnances ou les prescriptions médicales,
- les notes d'honoraires et les factures détaillées pour les frais de chirurgie et d'hospitalisation, l'optique (préciser le degré de dioptrie), l'orthopédie, les soins et prothèses dentaires (joindre une photocopie de la feuille bucco-dentaire), l'orthodontie, et l'appareillage; ces documents devant impérativement être acquittés,
- pour l'accouchement: un bulletin de naissance de l'enfant,
- un certificat de scolarité ou d'apprentissage pour les bénéficiaires âgés de plus de 18 et de moins de 26 ans,
- les éventuels décomptes de remboursement d'un autre organisme.

Arrêt de travail :

Les sinistres sont réglés mensuellement à terme échu après que l'assuré ait adressé, dans les dix jours de la survenance du fait générateur, les **documents originaux** suivants (éventuellement accompagnés d'une traduction en français):

- l'imprimé « Demande d'Indemnités journalières » correctement et complètement rempli, et
- la déclaration du médecin indiquant la nature de la maladie ou de l'accident, la date et la durée probable de l'arrêt de travail.

Si la déclaration n'est pas reçue dans le délai indiqué, la franchise commencera à courir à partir du jour de réception de la déclaration.

Décès :

Le sinistre sera réglé directement par l'assureur aux bénéficiaires désignés après qu'il ait reçu les **documents originaux** suivants (éventuellement accompagnés d'une traduction en français):

- avec un acte de décès (post mortem) ou un document équivalent,
- la déclaration du médecin sur le formulaire délivré par l'assureur, et
- une copie intégrale et certifiée conforme du livret de famille datant de moins de trois mois.

Pour un traitement sans délais, veuillez utiliser exclusivement les contacts ci-dessous:

Helena Consultants Ltd
80 Rue Legendre
75017 Paris - France

E-mail: outremer@helena-online.com
Direct telephone: +33 (0)1 44 24 42 12
Direct fax is: +33 (0)1 44 24 42 20

Le courrier recommandé ne peut être reçu que dans notre siège social.