



## NED'S EXPAT

EN COMPLÉMENT D'UN RÉGIME DE BASE FRANÇAIS

VOTRE GUIDE ASSURÉ  
2014



TÉLÉCHARGEZ L'APPLI  
MOBILE APRIL EXPAT  
DISPONIBLE GRATUITEMENT SUR  
L'APPLE STORE ET GOOGLE PLAY

Assurances  
SECORA

  
april  
international

L'assurance n'est plus ce qu'elle était.



Vous avez souscrit une assurance Ned's Expat en complément d'un régime obligatoire français et nous vous remercions de votre confiance.

À travers ce guide pratique, découvrez les garanties et services associés à votre couverture spécialement conçus pour faciliter votre expatriation en France.

Ce guide ne faisant que résumer l'ensemble des garanties prévues par votre contrat, veuillez vous reporter à votre Certificat d'adhésion et aux Conditions générales afin d'avoir plus d'informations sur votre couverture, ainsi que sur les exclusions qui s'appliquent à votre contrat.

Pour plus d'informations, nos équipes multilingues sont à votre disposition :

> par téléphone au **+33 (0)1 73 02 93 93** du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 - heure de Paris,

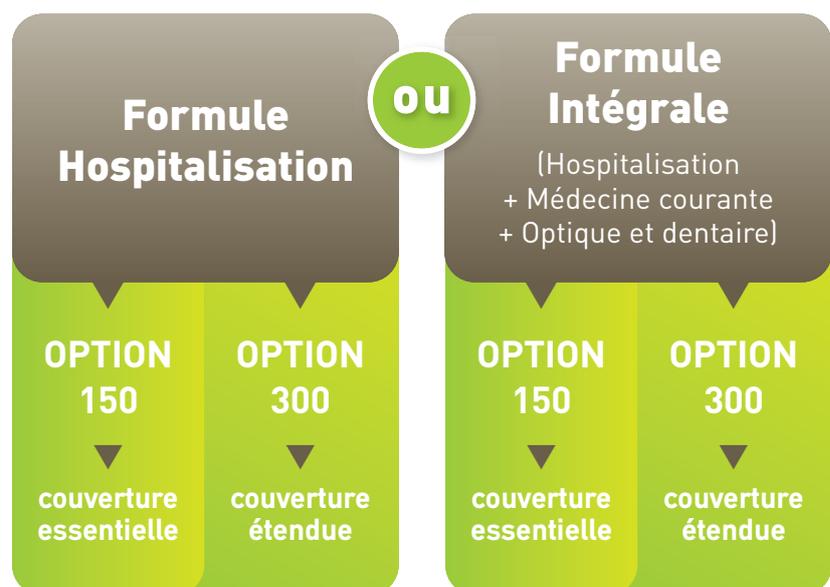
> par e-mail à [info.expat@april-international.com](mailto:info.expat@april-international.com).

## QUE COUVRE VOTRE CONTRAT ?

Avec Ned's Expat, vous êtes couvert pour vos dépenses de frais de santé.

Votre couverture dépend de la formule, de l'offre et de l'option sélectionnées.

Vous bénéficiez des garanties décrites dans ce guide lorsqu'elles sont mentionnées sur votre Certificat d'adhésion.



**Spécial pour les assurés sociaux néerlandais :**  
Option Couverture internationale

# LES SERVICES ASSOCIÉS À VOS GARANTIES/VOS CONTACTS

## Votre carte de tiers payant Almerys

Après votre adhésion, une carte de tiers payant vous sera envoyée par courrier. Elle vous permet de ne plus faire l'avance des frais couverts par votre contrat Ned's Expat en France auprès des 156 000 professionnels de santé partenaires de notre prestataire « Almerys ».

Il vous suffit de présenter votre carte auprès de l'établissement ou du professionnel de santé auprès duquel vous vous rendez afin de savoir s'il est partenaire de notre prestataire Almerys.

- Si le professionnel de santé fait partie du réseau partenaire d'Almerys, vous n'aurez pas à régler les frais complémentaires à la Sécurité sociale française, dans la limite de couverture des garanties offertes par votre contrat (l'excédent éventuel restant à votre charge).
- Si le professionnel de santé n'appartient pas au réseau partenaire d'Almerys, vous ne pouvez pas bénéficier du tiers payant et devez régler les frais complémentaires à la Sécurité sociale française.

La carte de tiers payant peut être utilisée pour les postes suivants :

- pharmacie,
- soins externes,
- transport,
- biologie,
- radiologie,
- auxiliaires médicaux,
- médecins spécialistes.



## Votre carte d'assuré (si vous avez souscrit l'option Couverture internationale)

- Elle comporte les numéros d'urgence, joignables 24H/24 et 7J/7 pour :



**EMERGENCY CONTACT NUMBERS 24/7**

<b>1</b>	<b>In case of inpatient hospitalisation*</b>	
	- From USA & Canada (toll free):	[+1] 866 299 2900
	- From another American country (collect calls accepted):	[+1] 305 381 6977
	- From the Asia-Pacific region:	+66 2645 3336
	- From all other countries:	+33 1 73 02 93 99
	<b>For direct payment in the USA*</b>	
	- For benefit verification and/or for pre-authorization, please call (toll free):	[+1] 866 299 2900
	- Billing address: OMHC - 777 Brickell Ave Suite 410 - Miami, FL 33131, USA	
<b>2</b>	<b>For any medical advice*</b>	+33 1 41 61 23 90
<b>3</b>	<b>For repatriation assistance* (collect calls accepted)</b>	+33 1 41 61 23 25
	<b>For legal assistance*</b>	+33 9 69 32 96 87
	<b>For counselling*</b>	+33 1 41 61 23 25

\*only if cover selected

- 1 BÉNÉFICIER DU RÈGLEMENT DIRECT DE VOS FRAIS EN CAS D'HOSPITALISATION
- 2 ACCÉDER AU SERVICE DE 1<sup>ER</sup> AVIS MÉDICAL
- 3 DÉCLENCHER LES SERVICES D'ASSISTANCE EN CAS D'URGENCE

- Elle facilite notamment votre admission dans un établissement de soins en cas d'hospitalisation urgente. Afin de simplifier vos démarches, cette carte reprend vos nom, prénom(s) et numéro de contrat.

## Votre Espace Client en ligne accessible depuis le site internet [www.april-international.com](http://www.april-international.com)

Si vous êtes **assuré principal**, vous pouvez consulter :

- vos décomptes de remboursement ainsi que ceux des membres de votre famille,
- vos garanties et vos Conditions générales,
- vos coordonnées personnelles et bancaires.

**Vous pouvez télécharger les formulaires à compléter pour vos remboursements :**

- Attestation médicale confidentielle,
- Demande d'entente préalable,
- Demande de remboursement.

Si vous êtes **adhérent (payeur de la cotisation)**, vous pouvez :

- consulter vos coordonnées personnelles et les coordonnées de votre assureur-conseil,
- consulter vos cotisations et votre mode de règlement.



## LES SERVICES ASSOCIÉS À VOS GARANTIES/VOS CONTACTS

(suite)

### Vous avez besoin d'un conseil médical ?



Avec le service de 1<sup>er</sup> avis médical, une équipe de médecins est à votre écoute 24h/24 et 7j/7 pour :

- vous aider à comprendre un symptôme, un diagnostic ou un traitement,
- vous donner des conseils avant ou après une hospitalisation, en cas de maladie chronique,
- vous aider à préparer vos voyages (vaccins obligatoires et conseillés),
- vous renseigner sur les équivalences des médicaments dans le monde entier.

Pour bénéficier du service de 1<sup>er</sup> avis médical, veuillez composer le +33 (0)1 41 61 23 90.

### Vous avez des questions ?

Un gestionnaire bilingue français/néerlandais est à votre disposition afin de vous renseigner par téléphone sur l'état de vos remboursements, le niveau de vos garanties ou sur les formalités à suivre pour la prise en charge de vos frais de santé.

## VOS GARANTIES ASSISTANCE RAPATRIEMENT

(uniquement dans le cadre de l'option Couverture internationale)

### Besoin d'être rapatrié pour des raisons médicales ?

Pour bénéficier des garanties d'assistance, il est impératif d'avoir l'accord préalable d'APRIL International Assistance. Pour cela, veuillez contacter nos équipes :

- par téléphone au +33 (0)1 41 61 23 25,
- par fax au +33 (0)1 44 51 51 15.

Nos conseillers se chargeront ensuite de trouver la solution la plus adaptée selon vos besoins d'assistance.

## VOS GARANTIES FRAIS DE SANTÉ

**À noter :** à partir de la date d'effet de votre contrat, les délais d'attente suivants s'appliquent :

- pour la **formule Hospitalisation** : 3 mois pour tous les soins (supprimé en cas d'accident)  
→ Pour la formule Hospitalisation, toute dépense (hors accident) liée aux traitements ou actes mentionnés dans le tableau des garanties (paragraphe 8.1 de vos Conditions générales), engagée pendant les délais d'attente est limitée à 100% de la base de remboursement de la Sécurité sociale française, à l'exception de la chambre particulière et des frais d'accompagnement qui ne sont pas pris en charge durant cette période.
- pour la **formule Intégrale** :
  - 6 mois pour les frais de soins dentaires (soins, prothèses et orthodontie)
  - 9 mois pour la prime de naissance→ Pour la formule Intégrale, toute dépense liée aux traitements ou actes mentionnés dans le tableau des garanties (paragraphe 8.1 de vos Conditions générales) engagée pendant les délais d'attente est exclue des garanties et ne sera pas remboursée.

## QUE FAIRE EN CAS D'HOSPITALISATION ?

(uniquement dans le cadre de l'option Couverture internationale)

### Vous avez un accident et êtes admis à l'hôpital ?

En cas d'hospitalisation, il est nécessaire d'obtenir notre **accord préalable**.

Pour cela, vous devez nous retourner le formulaire d'Attestation médicale confidentielle complété par votre médecin dès que possible par :

- fax : + 33 (0)1 73 02 93 60,
- e-mail : [hospitalisation.expat@april-international.com](mailto:hospitalisation.expat@april-international.com),
- courrier : APRIL International Expat - 110, avenue de la République - CS 51108 75127 Paris Cedex 11 - FRANCE.

Le formulaire est disponible dans votre **Espace Client** ou sur simple demande au **+33 (0)1 73 02 93 93** ou par e-mail à [info.expat@april-international.com](mailto:info.expat@april-international.com).

Si cette formalité n'est pas respectée, une **franchise de 20%** sera retenue sur votre remboursement.

**Pour demander le règlement direct des frais d'hospitalisation**, faites appel à nos services en composant :

- à partir des **USA et du Canada**, le **(+1) 866 299 2900 (N° Vert)**,
- à partir des **pays du Moyen Orient, de l'Afrique et de l'Europe**, le **+33 (0)1 73 02 93 99**,
- à partir de l'**Amérique du Sud et du Mexique**, le **(+1) 305 381 6977 (PCV)**,
- à partir des **pays de la zone Asie-Pacifique**, le **+66 (0)2 645 3336**.

Nous réglerons votre facture, **vous n'aurez rien à avancer !** Des pièces justificatives supplémentaires pourront alors vous être demandées.

**À noter** : si vous n'avez pas fait appel au service de règlement direct des frais d'hospitalisation, envoyez-nous à l'adresse ci-dessus votre compte rendu et votre facture d'hospitalisation, accompagnés de l'ensemble des pièces justificatives en votre possession, pour obtenir le remboursement des frais engagés.



## COMMENT DEMANDER UN REMBOURSEMENT ?

Nous vous invitons à nous adresser une Demande de remboursement si :

- vous avez sélectionné la formule Hospitalisation, *ou bien*
- vous avez sélectionné la formule Intégrale et vous ne bénéficiez pas de la télétransmission, *ou bien*
- vous êtes hospitalisé dans le cadre de l'option Couverture internationale et n'avez pas bénéficié du règlement direct de vos frais d'hospitalisation, *ou bien*
- vous avez bénéficié de soins courants dans le cadre de l'option Couverture internationale.

### Pour obtenir un remboursement :

Veillez compléter le formulaire de **Demande de remboursement** disponible dans votre Espace Client, y joindre l'ensemble des pièces justificatives listées au paragraphe 8.2 de vos Conditions générales et nous le retourner à l'adresse suivante :

#### APRIL International Expat

Service Remboursements - 110, avenue de la République - CS 51108 - 75127 Paris Cedex 11 - FRANCE.



### Quelques conseils pratiques :

- Photocopiez toutes vos factures avant de les adresser à votre Caisse de Sécurité sociale.
- Effectuez la déclaration de médecin traitant pour bénéficier des remboursements maximum prévus par la Sécurité sociale française et votre complémentaire APRIL International.

## COMMENT FAIRE POUR RÉGLER VOS COTISATIONS ?



Vos cotisations sont susceptibles d'évoluer au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année en fonction de la formule, de l'offre et de l'option sélectionnées. L'évolution de vos cotisations ne tient pas compte du niveau de vos consommations personnelles. Le calcul des organismes assureurs est en effet basé sur la consommation globale des personnes assurées par ce contrat.

Vos cotisations évoluent également en cas de changement de tranche d'âge.

**Au moment de l'adhésion, vous avez pu opter :**

- pour des règlements mensuels, trimestriels, semestriels ou annuels par prélèvement SEPA,
- pour des règlements annuels par chèque.

**Si vous avez choisi de régler vos cotisations par prélèvement SEPA sur un compte en France,** assurez-vous de nous avoir adressé le mandat de prélèvement SEPA dûment complété, accompagné d'un RIB.

**Vos appels de cotisations vous sont adressés par e-mail ou par courrier, selon la modalité que vous avez choisie au moment de l'adhésion.**

## COMMENT FAIRE POUR MODIFIER VOTRE CONTRAT ?

**Après votre adhésion, notre service Suivi Client est à votre disposition pour toute évolution relative à votre contrat.**

**Vous pouvez :**

- adapter le niveau de vos garanties à vos besoins tout au long de la vie de votre contrat,
- signaler une nouvelle adresse,
- ajouter un ayant-droit,
- déclarer un nouveau-né,
- apporter toute autre modification à votre couverture.

**Pour le suivi de votre contrat, vous pouvez contacter notre équipe :**

- par téléphone au : **+33 (0)1 73 02 93 93,**
- par e-mail à [suiviclient.expat@april-international.com](mailto:suiviclient.expat@april-international.com).

**Vous rentrez de manière définitive dans votre pays de nationalité ?**

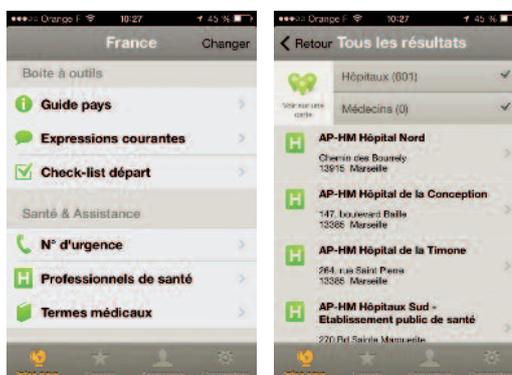
Vous avez la possibilité de mettre fin de manière anticipée à votre contrat. Pour cela, veuillez nous adresser votre demande de résiliation anticipée par lettre recommandée avec accusé de réception, en y joignant un document officiel attestant votre retour définitif (une attestation d'affiliation au régime de Sécurité sociale de votre pays de nationalité, une copie de votre nouveau contrat de travail, etc...).



### Une aide précieuse toujours à portée de main avec :

- un guide pays pour obtenir en un clin d'œil toutes les informations essentielles sur votre pays d'expatriation,
- des expressions courantes et des termes médicaux en 13 langues,
- une check-list pour ne rien oublier avant de partir,
- les coordonnées des professionnels de santé dans le monde : retrouvez les hôpitaux les plus proches de chez vous, grâce à un formulaire de recherche avec possibilité de géolocalisation,
- les numéros d'urgence locaux (pompiers, police, ambulance) du pays où vous vous trouvez et les numéros d'urgence APRIL International Expat.

APRIL Expat est disponible gratuitement sur l'**Apple Store** et **Google Play**.



april international | expat

**APRIL INTERNATIONAL EXPAT** UNE SOCIÉTÉ APRIL

**Siège social :**

110, avenue de la République - CS 51108 - 75127 Paris Cedex 11 - FRANCE

Tél. : +33 (0)1 73 02 93 93 - Fax : +33 (0)1 73 02 93 90

E-mail : [info.expats@april-international.com](mailto:info.expats@april-international.com) - [www.april-international.com](http://www.april-international.com)

S.A. au capital de 200 000 € - RCS Paris 309 707 727

Intermédiaire en assurances - Immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 008 000 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09 - FRANCE.

Produit géré par APRIL International Expat et assuré par Axéria Prévoyance.



L'assurance n'est plus ce qu'elle était.