



VOTRE GUIDE ASSURÉ

Vous êtes assuré avec Ma Santé Internationale

Tout savoir sur votre contrat et vos garanties
au 1^{er} €/US\$



Téléchargez notre appli Easy Claim



Bienvenue chez APRIL International

Pendant toute la vie de votre contrat, quel que soit votre pays d'expatriation, nous serons à vos côtés pour vous garantir une couverture internationale de qualité. Ce Guide contient tous les éléments pratiques et utiles pour bien comprendre votre contrat et les services qui y sont associés. Il vient en complément de vos Conditions Générales et de votre Attestation d'assurance.

Nous vous souhaitons de profiter pleinement de votre expérience internationale.

**Vous avez des questions ?
Besoin d'un conseil ?
Nous sommes là pour vous :**

En fonction de votre localisation, vous pouvez contacter nos bureaux de Paris, Mexico ou Bangkok.

Horaires d'ouverture de 8h30 à 18h (heure locale)



APRIL International PARIS

+33 (0) 1 73 02 93 93

info.expats@april-international.com



APRIL International MEXICO

+52 (55) 52 80 13 37

info.expats@april-international.com



APRIL International BANGKOK

+66 (0) 2022 9180

info.expats@april-international.com

En dehors de ces horaires, nos conseillers sont à votre écoute en cas de situation délicate ou d'urgence 24/7.



En cas d'urgence

Vous pouvez nous contacter 24/7 :

- > **Amérique du Nord (États-Unis et Canada) :**
+1 866 299 2900
- > **Pour le reste du continent américain :**
+1 305 381 6977
- > **Asie et Pacifique :**
+66 2022 9180
- > **Moyen Orient, Afrique et Europe :**
+33 (0)1 73 02 93 99



Pour accéder facilement à vos contacts, ajoutez votre Carte assuré dans votre Wallet

1. Téléchargez l'appli Wallet sur Apple ou sur Android,
2. Ajoutez votre Carte assuré Wallet en cliquant sur votre lien personnalisé fourni dans votre Pack de bienvenue. Ou directement depuis votre appli Easy Claim.

Sommaire

1

P4. Comment utiliser votre contrat ?

2

P 6. Des services digitaux pour une assurance en plus facile

- > L'appli Easy Claim
- > Votre Espace Assuré en ligne
- > Easy Pay Card, la nouvelle solution de tiers payant

3

P10. Un accompagnement médical

- > Un service de téléconsultation 24/7
- > Vos démarches en cas d'hospitalisation
- > Où être soigné ?

4

P14. Les garanties additionnelles

- > Garantie assistance rapatriement complète
- > Garantie assurance bagages personnels
- > Garantie responsabilité civile vie privée
- > Garantie capital décès et perte totale et irréversible d'autonomie
- > Garantie indemnisation arrêt de travail pour raison médicale



1. Comment utiliser votre contrat ?

1 Pack de bienvenue

Vous recevez votre Pack de bienvenue par e-mail.

Il contient :

- > vos accès à l'appli Easy Claim et à votre Espace Assuré,
- > vos documents contractuels,
- > votre Guide Assuré,
- > votre Attestation d'assurance, disponible aussi depuis Easy Claim,
- > votre Carte assuré au format Wallet.

Nous vous recommandons de la télécharger sur votre téléphone.

À noter : nous vous invitons à créer votre compte APRIL International sans tarder. Vous pourrez ainsi accéder à tous vos services en ligne depuis votre appli Easy Claim ou votre Espace Assuré.

2 Date d'effet du contrat

Votre contrat est actif à la date que vous avez choisie.

Dès cette date, vous pouvez :

- > utiliser vos garanties (à noter que des délais d'attente peuvent s'appliquer),
- > accéder à toutes les fonctionnalités de votre appli Easy Claim et votre Espace Assuré,
- > ajouter votre RIB pour vos futurs remboursements.

3 1^{ère} demande de remboursement

Déposez votre demande de remboursement directement depuis Easy Claim ou votre Espace Assuré. En quelques clics, vous pourrez renseigner la nature de vos soins, votre praticien et ajouter la facture. Une fois votre demande acceptée, vous recevrez votre remboursement par virement.

Pour toute question, nous vous recommandons :

- > de consulter notre [FAQ ici](#),
- > de contacter l'un de nos conseillers en ligne ou au : **+33 (0)173 02 93 93**

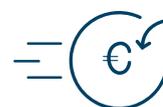
4 Préparer une hospitalisation

Nous vous invitons à nous contacter pour préparer votre hospitalisation, soit via Easy Claim soit par téléphone en appelant les numéros indiqués en page 2 de ce guide. Nous pourrons ainsi vous orienter vers l'hôpital le plus approprié et vous accompagner pour obtenir une avance de frais.

5 Changement d'offre/renouvellement

Vous pouvez modifier votre couverture tout au long de la vie de votre contrat. Pour plus de détails, veuillez consulter le paragraphe 6 de vos Conditions générales.

Contactez nos conseillers en ligne ou au **+33 (0)173 02 93 93** pour échanger sur votre situation. Nous vous proposerons des solutions adaptées.



Bon à savoir :

Vous pouvez bénéficier du service de virement instantané et éviter ainsi les délais interbancaires.

Pour cela, il suffit d'avoir un compte bancaire ouvert en France ou plus largement dans la zone SEPA (en €), auprès d'une banque éligible à ce service.



Important

Les démarches importantes pour le bon traitement de vos demandes :



Nous vous demandons de garder les factures originales (et autres justificatifs) pendant une période de 2 ans à compter de la date à laquelle vous avez effectué la demande de remboursement. Elles pourraient vous être réclamées pour le traitement de votre demande.



Pour recevoir vos remboursements, veuillez vérifier que vous nous avez bien transmis vos coordonnées bancaires depuis votre appli Easy Claim ou votre Espace assuré.



Toute dépense médicale égale ou supérieure à 2 000 €/US\$ est soumise à l'accord préalable de notre Médecin conseil (valable 6 mois). Avant d'engager ces dépenses, vous aurez donc à faire compléter, par le professionnel de santé qui prescrira les soins, une demande d'accord préalable accompagnée d'un devis détaillé.

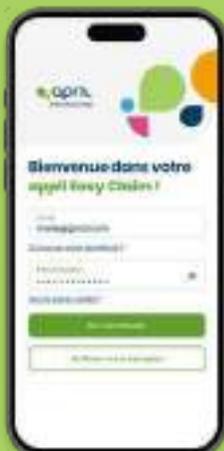
Vous pouvez envoyer votre demande d'accord préalable directement depuis votre appli Easy Claim :

- > sur la page d'accueil de l'appli, cliquez sur « *Demandes* » puis sur « *Accord préalable* »,
- > complétez votre demande et n'oubliez pas de transmettre votre devis et votre ordonnance de soins.

Si cette formalité n'est pas respectée, **une pénalité de 50%** sera retenue sur le remboursement de votre facture (sauf en cas d'accident ou d'urgence).

Pensez bien à nous transmettre votre demande.

2. Des services digitaux pour une assurance en plus facile



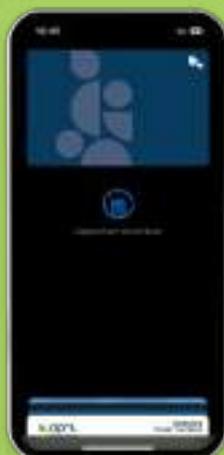
1 Easy Claim, tous vos services dans l'appli n°1 du marché

Pour vous faciliter la vie à l'étranger, téléchargez Easy Claim et gérez votre contrat d'assurance santé internationale en quelques clics.



2 Votre Espace Assuré en ligne

En quelques clics, depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone, accédez à votre Espace Assuré.



3 Easy Pay Card

La nouvelle carte de paiement digitale des frais de santé onéreux.



L'appli Easy Claim

Tous vos services dans une seule appli



Envoyez vos factures de soins et suivez vos remboursements



Parlez à un médecin via la téléconsultation



Trouvez un prestataire de santé



Préparez une hospitalisation



Retrouvez tous les documents utiles au fonctionnement de votre contrat



Consultez et modifiez vos informations personnelles



Communiquez avec vos conseillers dédiés

Retrouvez [ici](#) toutes nos vidéos pour bien prendre en main Easy Claim.



Téléchargez Easy Claim

Disponible dans
l'App Store

DISPONIBLE SUR
Google Play

Votre Espace Assuré

Gérer vos démarches en ligne



Déposez vos demandes de remboursement depuis votre ordinateur



Accédez à vos factures et payez vos cotisations en ligne



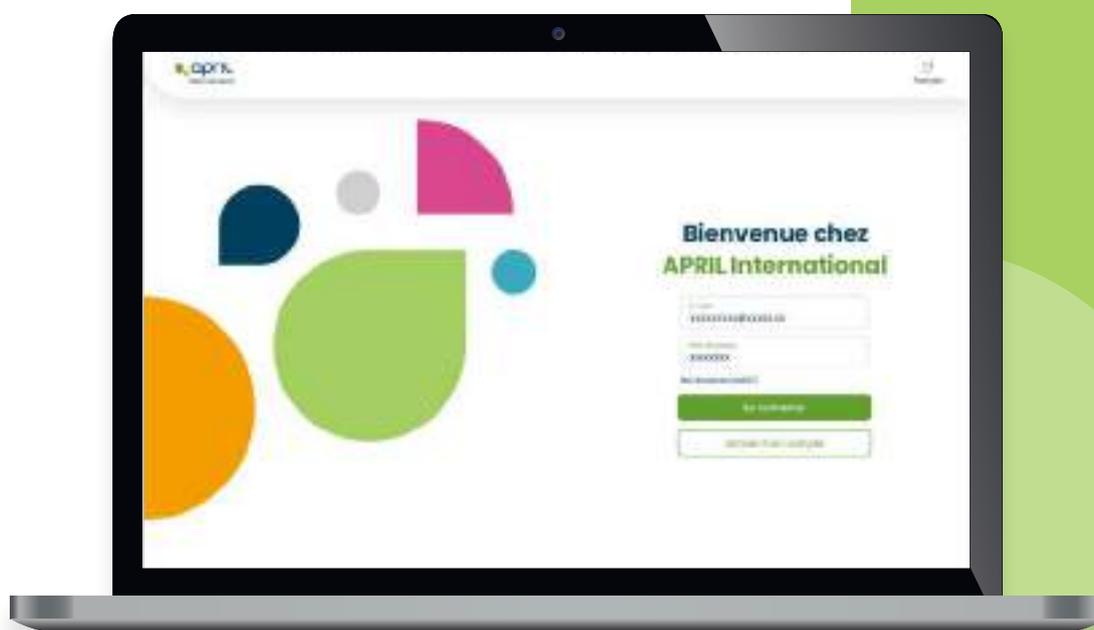
Consultez et modifiez vos informations personnelles



Demandez un changement sur votre contrat



Téléchargez une attestation d'assurance



Accéder à votre Espace Assuré en ligne

Nouveau !

Easy Pay Card

Une carte de paiement digitale pour vos frais de santé onéreux

Pour que vous puissiez bénéficier d'une solution de tiers payant dans les zones hors réseaux de soin et vous éviter l'avance de frais lors de vos soins courants onéreux.

Cette carte est utilisable pour tous types d'actes médicaux couverts par votre contrat et sur présentation d'un devis :

- > Imagerie médicale : IRM, échographie, radiographie etc...
- > Prothèse : dentaire, médicale, auditive.
- > Hospitalisation : APRIL peut, dans certains cas, vous mettre à disposition une Easy Pay Card en lieu et place d'une prise en charge médicale.
- > Optique : monture, verres, lentilles.

Attention : cette carte pourra vous être délivrée par APRIL sur **présentation d'un devis justifiant de la nécessité des dépenses et leur caractère onéreux.**

Elle est utilisable pour des soins d'urgence ou programmés.



Envoyer un devis

Utilisation de la Easy Pay Card



Demande de création de la Easy Pay Card

En cas de soin coûteux, vous nous transmettez votre devis santé



Mise à disposition de la Easy Pay Card

Votre carte est créditée instantanément du montant correspondant aux soins prévus. Vous enregistrez votre carte dans votre Wallet



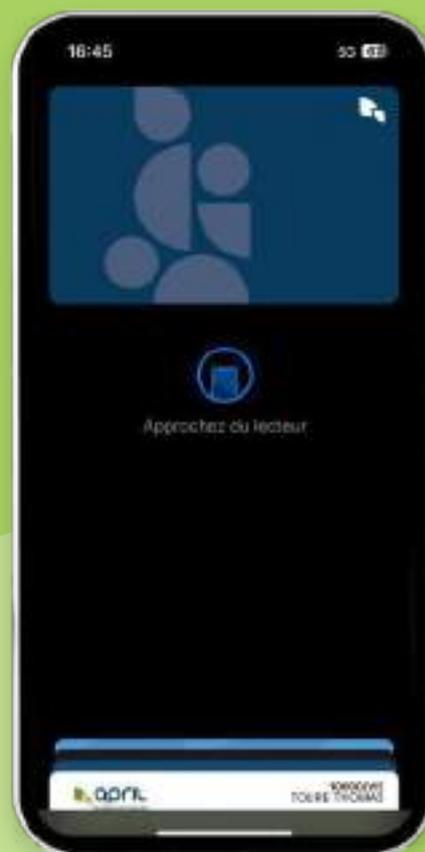
Consultation

Vous vous rendez chez votre médecin ou dans votre établissement de soins et réglez votre facture avec votre Easy Pay Card



Facture

Vous nous transmettez vos justificatifs de soins via votre appli



3. Comptez sur un accompagnement médical 24/7 où que vous soyez



2,2 millions de professionnels de santé référencés dans le monde

Retrouvez nos hôpitaux, médecins et pharmacies partenaires sur l'appli Easy Claim.



Vous êtes hospitalisé en urgence

Nous sommes joignables 24/7 aux numéros d'urgence présents sur votre Carte assuré (disponible sur Easy Claim et téléchargeable dans votre Wallet).



Vous programmez une hospitalisation

Envoyez-nous votre demande de prise en charge sur l'appli Easy Claim dès que possible afin que nous puissions vous accompagner dans votre parcours de soins : notre équipe médicale vous conseille sur le traitement prescrit, vous oriente vers l'établissement le plus adapté, et organise le paiement de votre facture auprès de l'hôpital.



Un médecin à portée de clic 24/7

Grâce au service de téléconsultation inclus dans votre contrat, en partenariat avec Teladoc Health, leader mondial en télémédecine.

Teladoc
HEALTH



Service d'orientation Médicale

Notre équipe médicale experte vous aide à préparer une hospitalisation ou des soins longue durée en vérifiant le protocole de soins et en recommandant des structures adaptées. Nous vérifions la cohérence des tarifs avec les traitements et votre lieu de soins. Nous pouvons être amenés à vous sensibiliser sur le caractère abusif des coûts pratiqués et vous proposer des établissements de soins alternatifs, pour vous garantir une meilleure prise en charge.

Un médecin disponible 24/7

1

La téléconsultation :

Avec ce service, vous pouvez consulter un médecin à distance, dans le respect du secret médical.

Envoyez votre demande depuis votre appli Easy Claim et un professionnel de santé vous contactera sous **3 heures, 24h/24 et 7j/7** partout dans le monde, dans la langue de votre choix. Pratique et simple à utiliser, où que vous soyez, vous n'avez plus besoin de vous déplacer pour consulter un médecin !

Pour en profiter :

- > rendez-vous dans la rubrique « Services » depuis votre écran d'accueil Easy Claim,
- > sélectionnez « Téléconsultation »,
- > complétez le formulaire en quelques clics et envoyez votre demande.

Si besoin, le médecin peut délivrer une ordonnance.

La téléconsultation n'est pas un service d'urgence. En cas de nécessité, déplacez-vous vers l'hôpital le plus proche.

Ce service est très utile :

- > en cas d'affection bénigne comme des symptômes grippaux, un mal de tête, un mal de gorge...
- > pour avoir des informations sur un traitement en cours,
- > pour vous aider à préparer un déplacement, **pour la délivrance d'ordonnances partout dans le monde.**

2

Le second avis médical

Avec ce service, vous pouvez entrer en relation avec l'un des 50 000 médecins spécialistes membres du réseau Teladoc Health et obtenir un Second Avis Médical concernant une pathologie diagnostiquée et le traitement proposé. Un médecin expert prend connaissance de votre dossier médical et vous contacte sous 24 heures maximum pour vous livrer ses conseils au regard de votre situation.

Pour en profiter :

- > rendez-vous dans la rubrique « Services »,
- > sélectionnez « Second avis médical »,
- > complétez le formulaire en quelques clics et envoyez votre demande.



Vos démarches en cas d'hospitalisation :

Vous nous appelez pour



Une hospitalisation programmée



Contactez-nous au plus tard 5 jours avant votre admission à l'hôpital.

Pour effectuer votre demande de prise en charge hospitalière, rendez-vous sur votre appli Easy Claim rubrique « Déposer une demande » puis « Hospitalisation ».

Cette procédure est essentielle. Veillez à bien la suivre ; si ce n'est pas le cas, une pénalité de 50% sera retenue sur votre remboursement.



Préparez votre dossier avec :

- > tous les documents médicaux liés à votre hospitalisation*,
- > le devis de l'hôpital avec les honoraires des médecins en indiquant les dépassements d'honoraires,
- > le coût de la chambre particulière.

Déposez-le sur votre appli Easy Claim.



Nous analysons le dossier et notre Médecin conseil **répond sous 5 jours**. En cas d'avis favorable, nous vous envoyons l'accord de prise en charge par e-mail et le transmettons à votre hôpital.



L'hôpital nous envoie la facture et nous réglons directement les frais à l'hôpital.



Une urgence



Contactez-nous dès que possible

aux numéros indiqués sur votre Carte assuré (également disponibles page 2 de ce Guide, ainsi que sur votre appli Easy Claim) et préparez les documents suivants à nous envoyer par e-mail à l'adresse hospitalisation.expats@april-international.com :

- > le bulletin d'entrée aux urgences ou équivalent,
- > le rapport d'accident.



Dans un délai de 4 heures suivant la réception de votre dossier complet,

nous analysons votre demande avec nos Médecins conseil. En cas d'avis favorable, nous transmettons l'accord de prise en charge à l'hôpital.



Après votre hospitalisation, envoyez-nous le compte-rendu d'hospitalisation par e-mail à l'adresse hospitalisation.expats@april-international.com.



L'hôpital nous envoie la facture et nous réglons directement les frais à l'hôpital.

*Votre formulaire d'Attestation Médicale Confidentielle complété par votre médecin, ou tout document équivalent, la prescription de votre médecin, votre rapport médical, les résultats de scanners, analyses, radiographies... en lien avec votre hospitalisation.

Où être soigné ?

Service d'orientation médicale

Vous avez libre choix de votre médecin ou de votre établissement hospitalier.

Mais parce qu'il est parfois difficile de savoir qui consulter, parce que la médecine revêt parfois aussi un caractère commercial au détriment de la qualité des soins, nous vous proposons un service d'orientation médicale. Sachez néanmoins que si vous vous consultez un médecin ou vous rendez dans une structure médicale pratiquant des coûts déraisonnables, une partie des frais restera à votre charge. N'hésitez pas à nous consulter pour choisir le professionnel de santé adapté.

Comment ça marche ?

Vous souhaitez vous renseigner sur les médecins et les structures médicales proches de vous ? Vous avez accès via votre appli Easy Claim à la liste des prestataires de santé de notre réseau. Nos conseillers peuvent également vous accompagner.

Vous devez vous faire hospitaliser ?

Nous vous aidons à préparer une hospitalisation :

1. Notre équipe médicale étudie le plan de soins qui vous est proposé afin de s'assurer que celui-ci est adapté à votre état de santé. Nous vous conseillons des structures médicales de qualité, adaptées à votre situation. Nous pouvons également vous proposer un 2^{ème} avis médical auprès d'un médecin local ou de votre pays d'origine.

2. Nous veillons à ce que les tarifs qui vous sont proposés, soient cohérents avec le traitement prescrit et la localité dans laquelle vous serez soigné.

Parce que ces frais peuvent considérablement varier et pour éviter les abus, nous disposons de bases de données actualisées chaque année avec des tarifs de référence, depuis plus de 30 ans. Nous mettons ainsi à votre disposition un réseau de près de 2 millions de professionnels de santé partenaires, qui proposent des soins de qualité à des tarifs maîtrisés.

Si une demande de remboursement est jugée non raisonnable ou inhabituelle par rapport aux frais couramment pratiqués, nous nous réservons le droit de limiter le montant de votre remboursement ou de refuser votre demande.

Si vous vous rendez auprès d'un praticien non recommandé par APRIL International et que les coûts excèdent les normes locales (hors urgence vitale), vous vous exposez à une pénalité de 20%.

3. Dans certains cas, notre analyse peut nous conduire à vous proposer un transfert vers un autre hôpital, ou un rapatriement vers votre pays d'origine. Toute alternative pouvant présenter un intérêt vous sera alors présentée.

Avec votre accord, nous mettons en œuvre la solution la plus adaptée à votre situation. Nous vous appelons régulièrement tout au long de votre séjour et à votre sortie de l'hôpital, afin de vous assurer le meilleur suivi.

Vous avez une pathologie nécessitant un suivi spécifique ?

1. Notre équipe médicale étudie votre plan de soins et vous conseille des structures médicales de qualité, adaptées à votre situation médicale.

2. En cas de dépenses importantes à engager régulièrement, une prise en charge directe pourra être effectuée par APRIL auprès de votre professionnel de santé.

Dans tous les cas, nous veillerons à ce que vous ayez accès à des soins de qualité, à des tarifs raisonnables et coutumiers.



À noter :

Pour toute demande de consultation, d'hospitalisation ou de médecine courante aux États-Unis, le recours aux réseaux de soins proposé par notre partenaire Global Excel est recommandé.

4. Les garanties additionnelles





Consultez votre Attestation d'assurance pour vérifier les garanties dont vous bénéficiez.

● Garantie assistance rapatriement complète

Besoin de rentrer en cas de décès ou d'hospitalisation d'un membre de votre famille ?
Vous êtes hospitalisé et souhaitez avoir un membre de votre famille à vos côtés ?
Besoin d'évacuation en cas d'actes terroristes ou de catastrophes naturelles ?
Besoin de faire traduire un document administratif vers votre langue maternelle ?

Pour bénéficier des garanties d'assistance, nous vous demandons de contacter systématiquement Europ Assistance avant d'entamer toute démarche.

Contactez nos chargés d'assistance 24/7 :

> par téléphone : **+33 (0)1 41 61 23 25**

> par e-mail : aic@ea-gcs.com

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

● Garantie assurance bagages personnels

Vous avez perdu vos bagages ou ils ont été endommagés ?

Votre contrat prévoit une indemnisation jusqu'à 1 000 €/US\$ en cas de perte, détérioration ou destruction de vos bagages.

Pour bénéficier de la garantie :

Vous devez déclarer le sinistre par écrit à l'assureur dans les 5 jours ouvrés qui suivent les dommages. Passé ce délai, l'assureur se réserve le droit de refuser toute demande. Pour cela, rendez-vous sur le site <https://www.chubbclaims.com/ace/fr-fr/welcome.aspx>. Munissez vous de votre numéro de contrat et complétez le formulaire en indiquant la nature de votre demande.

● Garantie responsabilité civile vie privée

Vous (ou un membre de votre famille) causez des dommages à un tiers ?

Votre garantie responsabilité civile vie privée prend en charge les conséquences financières en cas de dommages corporels et matériels que vous causez involontairement à autrui. Vos enfants sont également assurés dans le cadre de leurs activités scolaires et extrascolaires.

Pour bénéficier de la garantie :

Vous devez déclarer à l'assureur dès que vous en avez connaissance, et au plus tard dans les 15 jours, tout sinistre de nature à entraîner la garantie du contrat, en mentionnant le détail des circonstances et conséquences par e-mail à France.DeclarationsRC@Chubb.com.

● Garantie capital décès et perte totale et irréversible d'autonomie

Vous avez choisi de protéger l'avenir de votre famille en cas de décès par maladie ou par accident.

Cette garantie consiste à verser un capital au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) lors de votre adhésion si vous décédez avant votre 65^{ème} anniversaire. Le montant du capital versé est doublé si le décès résulte d'un accident. Par ailleurs, le capital vous est intégralement versé en cas de perte totale et irréversible d'autonomie.

Pour bénéficier de la garantie :

La déclaration du décès ou de la perte totale et irréversible d'autonomie, accompagnée des pièces justificatives listées au paragraphe 7.4 de vos Conditions générales, doit nous être envoyée par courrier ou e-mail.

● Garantie indemnisation arrêt de travail pour raison médicale

Vous souhaitez vous protéger des conséquences d'une maladie ou d'un accident sur vos revenus ?

Cette garantie consiste à vous verser une indemnité journalière ou une rente annuelle en cas d'arrêt de travail consécutif à une maladie ou à un accident.

Pour bénéficier de la garantie :

Nous vous demandons de nous envoyer par courrier ou e-mail votre déclaration de l'arrêt de travail, accompagnée des pièces justificatives listées au paragraphe 7.5 de vos Conditions générales.

À propos d'APRIL, l'assurance en plus facile

APRIL est le leader du courtage grossiste en France avec un réseau de 15 000 courtiers partenaires. Les 2 900 collaborateurs d'APRIL ont l'ambition de proposer à leurs clients et partenaires – particuliers, professionnels et entreprises – une expérience remarquable alliant le meilleur des relations humaines et de la technologie, en santé et prévoyance des particuliers, professionnels et TPE, en assurance des emprunteurs, en santé internationale, en dommages de niches et en gestion de patrimoine.

APRIL ambitionne de devenir un acteur digital, omnicanal et agile, champion de l'expérience client et leader sur ses marchés tout en s'engageant sur les enjeux de Responsabilité Sociétale structurés au sein de sa démarche Oxygen.

Le groupe APRIL opère dans 18 pays et a enregistré en 2023 un chiffre d'affaires de 630M€.

À chaque situation d'expatriation sa solution d'assurance internationale

Que vous soyez étudiant, stagiaire, à la recherche d'un programme vacances-travail, salarié ou retraité, que vous partiez seul ou en famille, APRIL International vous accompagne durant votre expérience internationale avec une gamme complète et modulable de solutions d'assurance, adaptées à chaque profil d'expatrié et à chaque budget.

Contactez l'un
de nos 20 000
partenaires
courtiers ou les
conseillers APRIL

Siège social APRIL International Care France :

14 rue Gerty Archimède - 75012 Paris - FRANCE
www.april-international.com

S.A.S. au capital de 200 000 € - RCS Paris 309 707 72
Intermédiaire en assurances - Immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 008 000 (www.orias.fr)
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09 - FRANCE.
Produit conçu et géré par APRIL International Care France et assuré par Groupama Gan Vie
(pour les garanties frais de santé, capital décès et indemnités journalières)
et Chubb European Group SE (pour les autres garanties).
NAF6622Z - N° IDENTIFIANT TVA FR60309707727

 **april**
International

L'ASSURANCE EN PLUS FACILE