



MUTOKUKAI FRANCE  
Lieu Dit L'Abattis  
18170 MORLAC

Paris, le 19 février 2019

### **Lettre-Avenant au contrat «800A000146»**

La réglementation impose à tout professionnel de proposer à ses clients consommateurs le recours à un dispositif de médiation de la consommation conforme aux dispositions du Titre 1<sup>er</sup> du Livre 6 du Code de la Consommation, en vue de la résolution amiable des litiges qui peuvent les opposer.

Afin d'être conforme à cette réglementation, qui s'applique à la Mutuelle des Sportifs, l'article 9 « MEDIATEUR » du contrat visé ci-dessus est remplacé par l'article 9 « RECLAMATION / MEDIATION » rédigé comme suit :

#### **Article 9 : RECLAMATION / MEDIATION**

##### **9.1. - Garanties Individuelle Accident :**

En cas de désaccord sur l'application des garanties de la M.D.S., l'assuré peut présenter sa réclamation au Service Réclamations de la M.D.S. :

- ▶ par voie postale à : **MUTUELLE DES SPORTIFS – Service Réclamations – 2/4 rue Louis David – 75782 Paris Cedex 16**
- ▶ par messagerie électronique à : [reclamations@grpmds.com](mailto:reclamations@grpmds.com)
- ▶ par télécopie au : **01.53.04.86.10**
- ▶ par téléphone au : **01.53.04.86.30** (numéro non sur-taxé) ; dans ce dernier cas, une confirmation écrite du réclamant doit être adressée au Service Réclamations.

Le Service Réclamations s'engage à :

- ▶ accuser réception de la réclamation dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation écrite, sauf si la réponse est apportée dans ce délai,
- ▶ tenir le réclamant informé du déroulement du traitement de sa réclamation,
- ▶ traiter la réclamation dans le délai maximal de 2 mois à compter de la réception de la réclamation écrite.

Si le désaccord subsiste après examen de la réclamation, l'assuré a la faculté de saisir le Médiateur de la consommation auprès du Groupe MDS en formulant sa demande, par voie postale sous pli confidentiel à l'adresse suivante : Monsieur Philippe BORGAT (PhB expertise et conseil), Médiateur de la consommation auprès du Groupe M.D.S. – 6 rue Bouchardon – 75010 PARIS, ou par voie de dépôt en ligne d'une demande de médiation sur le site du Médiateur : <http://mediation.mutuelle-des-sportifs.com>.

Le Médiateur intervient selon les modalités et dans les limites définies dans la Charte de la Médiation de la consommation auprès du Groupe MDS, charte dont une copie est communiquée à l'assuré sur simple demande de sa part adressée au Service Réclamations.

L'avis du Médiateur ne s'impose pas à l'assuré qui conserve la faculté de saisir le tribunal compétent afin de le faire statuer sur le litige qui l'oppose à la M.D.S..

##### **9.2. - Garanties Assistance Rapatriement :**

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties d'assistance du contrat, l'assuré peut le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le **01.45.16.65.70** ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr).

Si la réponse qu'il obtient ne lui donne pas satisfaction, l'assuré peut adresser un courrier à : **MUTUAIDE - SERVICE QUALITE CLIENTS - 8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

MUTUAIDE s'engage à accuser réception du courrier de l'assuré dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, l'assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à : **La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

La présente lettre-avenant est accompagnée de la nouvelle notice d'information à remettre à vos licenciés/adhérents intégrant cette modification.

