


**TÉLÉCHARGEZ
L'APPLICATION MOBILE EASY CLAIM
DISPONIBLE GRATUITEMENT SUR
L'APPLE STORE ET GOOGLE PLAY**

CRYSTAL STUDIES

VOTRE GUIDE ASSURÉ

2017-2018





Vous avez souscrit une assurance Crystal Studies 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 séjour à l'étranger.

Ce guide ne faisant que résumer les garanties prévues par votre contrat, veuillez vous reporter aux Conditions générales afin d'avoir plus d'information 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 email à info.expats@april-international.com.

QUELLES SONT LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT ?

Selon la formule que vous avez sélectionnée lors de votre adhésion, vous bénéficiez de l'ensemble des garanties (formule Complète) ou uniquement des garanties frais de santé et assistance rapatriement (formule Mini).

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




LES SERVICES ASSOCIÉS À VOS GARANTIES/VOS CONTACTS



Votre carte d'assuré

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

EMERGENCY CONTACT NUMBERS 24/7

- 1 > In case of inpatient hospitalisation*
 - From USA & Canada (toll free): (+1) 866 299 2900
 - From countries in Latin America (collect calls accepted): (+1) 305 381 6977
 - From countries in the Asia-Pacific region: +66 2022 9180
 - From Middle East, Africa and Europe: +33 1 73 02 93 99
- 2 > For direct payment in the USA*
 - 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
- 3 > For any medical advice* +33 1 41 61 23 90
- 4 > For repatriation assistance* (collect calls accepted) +33 1 41 61 23 25
- 5 > For legal assistance* +33 9 69 32 96 87
- 3 > For counselling* +33 1 41 61 23 25

*only if cover selected

- 1 BÉNÉFICIER DU RÈGLEMENT DIRECT DE VOS FRAIS EN CAS D'HOSPITALISATION (SI VOUS ÊTES BÉNÉFICIAIRE D'UNE COUVERTURE AU 1^{ER} EURO)
- 2 BÉNÉFICIER DU RÉSEAU DE TIERS PAYANT AUX USA (HÔPITAUX & MÉDECINS)
- 3 ACCÉDER AUX SERVICES DE 1^{ER} AVIS MÉDICAL ET DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE
- 4 DÉCLENCHER LES SERVICES D'ASSISTANCE EN CAS D'URGENCE
- 5 ACCÉDER AU SERVICE D'ASSISTANCE JURIDIQUE

- 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

Intuitif et rapide, il vous facilite la vie !

En quelques clics, depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone, vous accédez :

- à tous vos documents et contacts utiles (attestation d'assurance, carte d'assuré, conditions générales...),
- à vos informations bancaires et coordonnées personnelles,
- à vos remboursements, si vous êtes l'assuré(e),
- au détail de vos cotisations, si vous êtes le souscripteur du contrat,
- au service Easy Claim qui vous permet d'envoyer vos demandes de remboursement en quelques clics.



EASY CLAIM

SIMPLIFIEZ VOS DÉMARCHES EN ENVOYANT VOS DEMANDES DE REMBOURSEMENT VIA L'APPLI !

Vous pouvez utiliser Easy Claim pour transmettre toutes vos factures jusqu'à 400 €. Il vous suffit :

- > de télécharger l'appli et vous authentifier avec votre identifiant Espace Client,
- > de renseigner le bénéficiaire, la date et le montant des soins,
- > d'ajouter les photos de vos factures et prescriptions médicales,
- > d'envoyer votre demande de remboursement en 1 clic (vous conservez les originaux).

Notre appli Easy Claim est disponible gratuitement sur l'**Apple Store** et **Google Play**.



VOS GARANTIES FRAIS DE SANTÉ

1 Que faire en cas d'hospitalisation ?



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 **au plus tard 5 jours** avant votre admission à l'hôpital par :

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

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

En cas d'hospitalisation d'urgence, il faudra nous contacter au plus vite.

Une fois hospitalisé, faites appel à notre **service de règlement direct des frais d'hospitalisation** en composant :

- à partir des **USA et du Canada**, le **(+1) 866 299 2900 (N° Vert)**,
- à partir de l'**Amérique Latine**, le **(+1) 305 381 6977**,
- à partir des **pays de la zone Asie-Pacifique**, le **+66 2022 9180**,
- à partir des **pays du Moyen-Orient, d'Afrique et d'Europe**, le **+33 (0)1 73 02 93 99**.

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

Attention : ce service n'est pas proposé aux assurés en complément de la CEAM.

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.



2 Comment demander un accord préalable ?

Certains actes médicaux sont soumis à l'accord préalable de notre équipe médicale. Avant le début des soins, vous aurez donc à faire compléter par le médecin qui prescrira ces actes un formulaire à nous retourner, accompagné d'un devis détaillé.

Soins soumis à accord préalable	Formulaire à utiliser
Les hospitalisations	« Attestation médicale confidentielle »
Les actes d'infirmiers et de kinésithérapeutes suite à accident caractérisé en cas de prescription de plus de 10 séances par année d'assurance	« Demande d'entente préalable »

Les formulaires sont disponibles dans votre Espace Client ou sur simple demande au **+33 (0)1 73 02 93 93** ou par e-mail à info.expats@april-international.com.

Votre Demande d'entente préalable doit nous être transmise par e-mail à remboursement.expats@april-international.com ou à l'adresse suivante :

APRIL International Expat

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

3 Comment demander un remboursement ?

Vous consultez un médecin ? Vous vous rendez en pharmacie ?

- Vous bénéficiez d'une couverture frais de santé au 1^{er} euro :



> Par voie électronique, pour les factures d'un montant maximum de 400 € chacune :

Adressez-nous votre demande complète par l'intermédiaire de notre **application mobile Easy Claim**, téléchargeable sur l'App Store et Google Play.

Vous devez impérativement **conserver les factures originales 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.

> Par voie postale :

Veillez compléter le formulaire de **Demande de remboursement** disponible dans votre Espace Client, y joindre l'ensemble des pièces justificatives listées au paragraphe 8.1.4 de vos Conditions générales et nous le retourner dans les 6 mois qui suivent la date des soins, à l'une des adresses suivantes :

APRIL International Expat

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

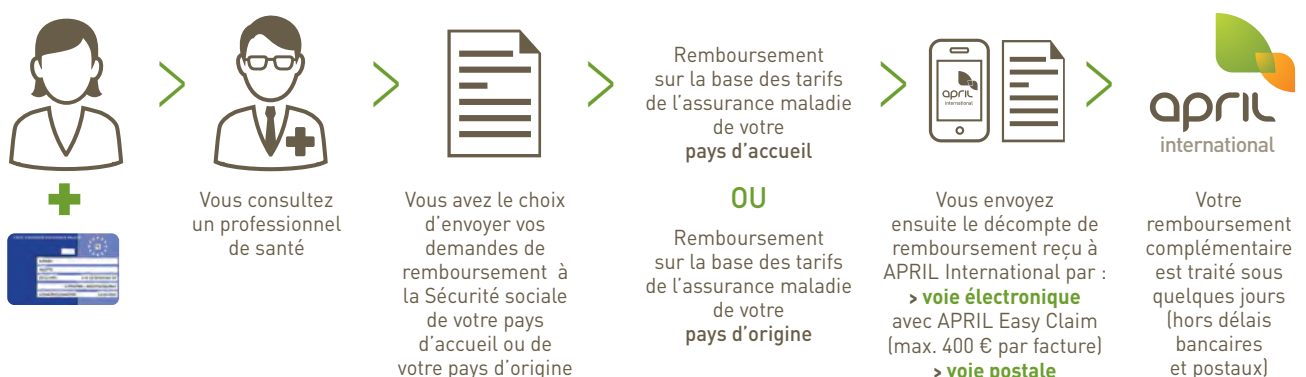
APRIL International Expat - Bangkok

Service Remboursements - Maneya Center North, 10th Floor, 518/3 Ploenchit Road Lumpini, Pathumwan - Bangkok 10330 - THAILAND.

APRIL International Expat - Mexico

Service Remboursements - Amores, N. 1120 - Col. Del Valle - Delegación B. Juarez - 03100 Mexico D.F. - MEXICO.

- Vous bénéficiez d'une couverture frais de santé en complément de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) :



TÉLÉCHARGEZ L'APPLI EASY CLAIM :



VOS GARANTIES FRAIS DE SANTÉ : CAS PARTICULIERS

Vous partez aux États-Unis ? Vous disposez de services exclusifs :

> **accès à l'un des plus grands réseaux de soins aux États-Unis** : près de 490 000 médecins et plus de 5 000 hôpitaux auprès desquels vous n'aurez pas à faire l'avance d'argent, nous réglons directement votre facture. Ce service est disponible pour :

- vos consultations de généralistes et spécialistes
- vos analyses
- vos radiographies
- vos examens et soins médicaux
- les actes d'auxiliaires médicaux



Comment profiter de ce service ?

1 - Connectez-vous sur www.omhc.com/april et sélectionnez un professionnel de santé proche de chez vous ou contactez-nous au (+1) 866 299 2900 pour être guidé,

2 - Présentez votre carte d'assuré APRIL lors de votre visite, vous n'aurez pas d'avance d'argent à faire !

> **une carte de tiers-payant pharmaceutique** : vous n'aurez pas d'avance d'argent à faire pour vos dépenses dans plus de 57 000 pharmacies aux États-Unis.



Votre carte Caremark vous sera envoyée après votre adhésion, il suffit de la présenter aux pharmacies du réseau.

> **un service de consultation à domicile** : pour éviter les attentes aux urgences et **ne pas avoir à régler vous-même votre consultation**

Pour bénéficier du service de consultation à domicile, veuillez composer le (+1) 800 649 7119.



Astuce : connectez-vous sur www.caremark.com pour trouver la pharmacie la plus proche de chez vous. Il est nécessaire de nous communiquer votre adresse complète aux USA pour que nous puissions vous transmettre votre carte Caremark.

aetnaSM

CVS
CAREMARK



Vous avez des questions / besoin d'un conseil médical ?

Avec le service de 1^{er} 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,
- vous aider à préparer vos voyages (vaccins obligatoires et conseillés),
- vous renseigner sur les équivalences des médicaments dans le monde entier.

Vous avez des questions d'ordre juridique ou pratique ?

Comment ouvrir un compte bancaire à l'étranger ?

Comment faire une demande de visa ou de permis de travail ?

Appelez notre hotline multilingue au **+33 (0)9 69 32 96 87**, nos conseillers sauront vous guider dans toutes vos démarches.

Vous traversez un moment difficile et souhaitez parler à un psychologue ?

Vous avez un coup de blues ? Des difficultés d'intégration dans un pays étranger ?

Notre équipe de psychologues cliniciens est à votre disposition au **+33 (0)1 41 61 23 25** pour vous permettre d'exprimer les tensions accumulées et retrouver un meilleur équilibre.

VOTRE GARANTIE ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Besoin d'être rapatrié pour des raisons médicales ?

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 ?

Vous avez perdu vos effets personnels et avez besoin d'une avance d'argent ?

Besoin de faire traduire un document administratif vers votre langue maternelle ?

Pour bénéficier des garanties d'assistance, il est impératif d'avoir l'accord préalable d'APRIL 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.



VOTRE GARANTIE ASSISTANCE JURIDIQUE

Vous rencontrez un litige dans le domaine pénal, logement, administration, achat internet ou recours ?

Notre équipe de juristes vous informe de vos droits et vous accompagne dans vos démarches. Votre contrat prévoit également la prise en charge de vos frais de justice le cas échéant (reportez-vous au paragraphe 8.3 de vos Conditions générales).

Pour bénéficier de la garantie :

Dès que vous en avez connaissance, vous devez déclarer le litige pour lequel vous souhaitez une intervention :

- par téléphone au +33 (0)9 69 32 96 87,
- par email à expat@soluciapij.fr,
- par écrit à SOLUCIA PJ - 3, boulevard Diderot - CS 31246 - 75590 Paris Cedex 12 - FRANCE.



VOTRE GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE, STAGES ET LOCATIVE



Vous causez des dommages à un tiers ?

Vous causez des dommages matériels pendant votre stage ?

Un sinistre dans votre appartement cause des dommages à vos voisins ?

Votre garantie responsabilité civile vie privée, stages et locative prend en charge les conséquences financières en cas de dommages corporels et matériels que vous causez involontairement à autrui.

Pour bénéficier de la garantie :

Vous devez nous déclarer par lettre recommandée dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 15 jours, tout événement qui pourrait entraîner l'intervention de cette garantie, en mentionnant le détail des circonstances et conséquences. Veuillez envoyer votre déclaration à :

APRIL International Expat

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

VOTRE GARANTIE ASSURANCE BAGAGES



Vous avez perdu vos bagages ?

Vos effets personnels sont endommagés suite à un incendie ?

Votre contrat prévoit une indemnisation en cas de perte, vol ou destruction de vos bagages ou effets personnels que vous avez emportés, au cours du trajet aller-retour ainsi que pendant le séjour.

Pour bénéficier de la garantie :

Vous devez nous déclarer le sinistre par écrit, dans les 5 jours ouvrés qui suivent le dommage. Selon sa nature, nous reprendrons contact avec vous pour vous demander une liste de pièces justificatives.

Veuillez envoyer votre déclaration de sinistre à :

APRIL International Expat

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

Bon à savoir :

- > Conservez les reçus ou les factures originales relatives à vos effets personnels (appareil photo, ordinateur portable...) : ceux-ci vous seront demandés comme justificatifs avant toute indemnisation.
- > Vos bagages sont perdus/endommagés pendant votre trajet en avion ? Adressez-vous tout d'abord à la compagnie aérienne pour le remboursement qui vous est dû. Nous pourrions intervenir en complément de l'indemnité qui vous aura été versée.

COMMENT FAIRE POUR MODIFIER VOTRE CONTRAT ?



Votre contrat arrive à terme et vous souhaitez le prolonger ?

Vous souhaitez changer de garanties ou modifier votre contrat ?

Vous pouvez renouveler votre contrat jusqu'à 3 fois maximum, sous réserve de l'accord de nos organismes assureurs. Votre demande de renouvellement doit nous parvenir avant la date de fin de votre contrat.

- > Pour renouveler ou modifier votre contrat : vous pouvez nous contacter directement par email à adhesion temporaire.expat@april-international.com ou contacter votre assureur conseil.

COMMENT FAIRE POUR MODIFIER VOTRE CONTRAT (SUITE) ?

Vous changez d'adresse ou de pays de destination pendant la durée de votre contrat ?

Avec Crystal Studies, vous êtes couvert dans le monde entier, si vous avez opté pour une couverture au 1^{er} euro. Si vous avez besoin d'une attestation d'assurance actualisée avec vos nouvelles informations, veuillez-nous contacter directement par email à suiviclient.expat@april-international.com.

Vous rentrez de manière anticipée et définitive dans votre pays de nationalité ?

Vous avez la possibilité d'écourter la durée de votre contrat. Pour cela, veuillez nous adresser votre demande de résiliation anticipée par lettre recommandée avec accusé de réception, en y joignant un justificatif attestant votre retour définitif (quittance d'électricité, de gaz ou télécom...).

april international | expat

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 - www.april-international.com

S.A.S. 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)

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

Produit conçu et géré par APRIL International Expat et assuré par Groupama Gan Vie (pour la garantie frais de santé, CHUBB (pour les garanties assistance rapatriement, responsabilité civile vie privée, stages et locative, individuelle accident et assurance examen) et Solucia PJ (pour la garantie assistance juridique).

NAF6622Z - N° IDENTIFIANT TVA FR60309707727



L'assurance en plus facile.