

Guide pratique de gestion de votre contrat d'assurance Indigo Expat



Indigo Expat est une marque déposée. Le produit Indigo Expat est un produit exclusif de Moncey Assurances, société de courtage d'assurance, RCS Paris 488 579 434 - ORIAS n° 07 005 355.

VOTRE CONTRAT

Vos identifiants
Votre attestation
Votre carte
Votre zone de couverture
Vos garanties
Assistance
Gérer votre contrat

VOS REMBOURSEMENTS

Soumettre votre demande
Les accords préalables
La carte bancaire digitale
Les plafonds
Demande de prise en charge

VOS SERVICES EN LIGNE

Espace Assuré
Equipe médicale

► CONTACTS

Une équipe de gestionnaires spécialisés est disponible pour répondre à toutes vos questions.

Les services sont disponibles 24h/24 et 7j/7. En dehors des heures ouvrables, vous êtes redirigé automatiquement vers l'équipe d'assistance prête à vous accompagner dans la prise en charge de toute urgence hospitalière.

- ◉ **Europe** (Espagne)
Tél: +34 936 28 29 37 (disponible aussi sur Whatsapp)
Email: gestion@protegatcover.com

PROTEGAT Cover,
Carrer de Sepulveda 143
08011, Barcelone



► VOTRE CONTRAT

Vos identifiants pour accéder à vos services en ligne.

Vos identifiants vous sont envoyés par email à la fin de la procédure d'adhésion. Dès que vous recevez ces identifiants, rendez-vous sur l'Espace Assuré pour personnaliser votre mot de passe.

Vous rendre sur votre Espace Assuré



Depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone, rendez-vous sur le site www.protegatcover.com

Ensuite, cliquez sur l'icône **Assuré**.

Vous êtes alors invité à renseigner votre identifiant (code utilisateur ou email) et votre mot de passe pour accéder aux services en ligne.

Si vous avez oublié votre mot de passe, le lien *Mot de passe oublié?* vous permet de le réinitialiser.

Si vous avez oublié votre mot de passe, le lien *Mot de passe oublié?* vous permet de le réinitialiser.



- Vos identifiants
- Votre attestation
- Votre carte
- Votre zone de couverture
- Vos garanties
- Assistance
- Gérer votre contrat

- Soumettre votre demande
- Les accords préalables
- La carte bancaire digitale
- Les plafonds
- Demande de prise en charge

- Espace Assuré
- Equipe médicale

► VOTRE ATTESTATION D'ASSURANCE

Ce document certifie que vous avez bien souscrit une assurance, et sert de preuve de couverture.

Votre attestation vous est envoyée dès que votre première échéance de prime est réglée, à la fin de la procédure d'adhésion.

Où trouver votre attestation



- ✓ Nom, prénom, date de naissance,
 - ✓ Adresse et pays d'expatriation,
 - ✓ N° de la police
-
- ✓ Assureur, n° de contrat,
 - ✓ Garanties couvertes,
 - ✓ Zone de couverture,
 - ✓ Devise de la police,
 - ✓ Date d'effet et période de couverture

Barcelone, 16 mars 2026

CERTIFICAT D'ADHESION (1/2)

Prénom et Nom : M. XXXX XXXXX
 Adresse Postale : H1 3X H14, NANAIMO V9V1P2, CANADA

Référence adhérent : 1WXXXX
 N° de contrat : 1M1WXXX
 A mentionner dans toute communication

Date de début de couverture : 15 AVRIL 2026

La couverture est renouvelée annuellement, sous réserve du paiement des cotisations et des conditions de la police (voir notice d'information).

Votre plan : **INDIGO EXPAT WECARE 100**
 La couverture couvre les frais de santé (hospitalisation, médecine courante, optique et dentaire), l'évacuation médicale et le rapatriement, la responsabilité civile vie privée et l'indivisibilité accident.

Zone géographique : **ZONE 2**

Zone 0 : Chine, Hong Kong, Taïwan + pays des Zones 4, 3, 2, 1
 Zone 1 : Espagne, Brésil, Filippes (les), Israël, Mexique, Polynésie, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon, Thaïlande, Wallis et Futuna + pays des Zones 2, 1
 Zone 2 : Afrique du Sud, Angola, Arabie Saoudite, Argentine, Australie, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bolivie, Canada, Chili, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Djibouti, Émirats Arabes Unis, Guatemala, Indonésie, Japane, Islande, Italie, Japon, Kazakhstan, Koweït, Malaisie, Maldives, Monaco, Mozambique, Nigeria, Nouvelle-Zélande, Oman, Panama, Pérou, Qatar, République Dominicaine, Seychelles, Uruguay, Vanuatu, Yémen + pays de la Zone 1
 Zone 3 : Monde entier hors pays des Zones 2 à 5

Les pays de Résidence exclus de la couverture sont les suivants : Bahamas, Biélorussie, Émirats Arabes Unis, États-Unis d'Amérique, Liban, République Tchèque, Suisse, Venezuela

| Liste des bénéficiaires | | | |
|-------------------------|----------|---|-----------|
| XXXXX | 22091988 | M | Assuré |
| XXXXX | 15021989 | F | Conjointe |
| XXXXX | 29022021 | F | Enfant |

Les délais de carence ci-dessous s'appliquent à chaque membre couvert à compter de sa date de début de couverture

| Bénéficiaires | Date de naissance | Dates d'éligibilité aux garanties | | | | Date de fin de validité de la police | Ordonnance | Maturité | Traitement de l'adhésion | Prix de couverture |
|---------------|-------------------|-----------------------------------|--------------|------------|------------|--------------------------------------|------------|----------|--------------------------|--------------------|
| | | Psychiatrie | Consultation | Optique | Autres | | | | | |
| XXXXX | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 15/02/2021 | 15/02/2021 | N/A | N/A | |
| XXXXX | 15/06/2021 | 15/12/2022 | 15/06/2021 | 15/06/2021 | 15/06/2021 | 15/06/2021 | 15/04/2022 | N/A | N/A | |
| XXXXX | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 15/04/2020 | 15/02/2021 | 15/02/2021 | N/A | N/A | 28002041 |

PROTEGAT Cover se réserve le droit de vérifier à tout moment l'exactitude des documents fournis.

Mehdi-Sébastien FRÉHAUT, CEO

PROTEGAT Cover S.L., an international health insurance administration company incorporated under the laws of Spain, being its registered office at Carrer de Sepúlveda 143, 08015, 08015 Barcelona, Spain, registered under number B59191149, acts as the insurance intermediary.
 Health insurance benefits are underwritten by INTERPOND - Companhia de Seguros, S.A., whose head office is located at Rua Duque de Palmela 11, 1200-077 Lisbon, Portugal.

L'attestation d'assurance est envoyée par e-mail par l'équipe de souscription de PROTEGAT Cover

Vos identifiants
 Votre attestation
 Votre carte
 Votre zone de couverture
 Vos garanties
 Assistance
 Gérer votre contrat

Soumettre votre demande
 Les accords préalables
 La carte bancaire digitale
 Les plafonds
 Demande de prise en charge

Espace Assuré
 Equipe médicale


► VOTRE CARTE


Votre carte d'assuré est dématérialisée. Vous la recevrez par mail et vous pourrez l'imprimer à votre convenance. Elle contient les principales informations dont vous ou un hôpital pouvez avoir besoin.

Les informations qui apparaissent sur votre carte




- ✓ Nom, prénom, date de naissance,
- ✓ N° de contrat,
- ✓ Date de début et de fin de couverture,
- ✓ Numéro à contacter en cas d'assistance ou de rapatriement,
- ✓ Numéro à contacter en cas de prise en charge hospitalière.


INDIGO EXPAT



**PROTEGAT
Cover.**



Carte d'assuré
Insured member card

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|
| Nom: [REDACTED] | Prénom: [REDACTED] | | | | | | |
| <small>Name</small> | <small>First name</small> | | | | | | |
| Date de naissance: [REDACTED] / [REDACTED] / [REDACTED] | Date de début de couverture: [REDACTED] / [REDACTED] / [REDACTED] | | | | | | |
| <small>Date of birth</small> | <small>Start date of coverage</small> | | | | | | |
| Numéro de contrat: [REDACTED] | Date de fin de couverture: [REDACTED] / [REDACTED] / [REDACTED] | | | | | | |
| <small>Contract number</small> | <small>End date of coverage</small> | | | | | | |
| Numéro à contacter: en cas d'assistance ou de rapatriement | en cas de prise en charge hospitalière | | | | | | |
| <small>Assistance or repatriation contact number</small> | <small>Emergency inpatient contact number</small> | | | | | | |
| [REDACTED] +33 5 86 85 00 59 | <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;"><small>Depuis la</small></td> <td style="width: 50%;"><small>Depuis l'étranger</small></td> </tr> <tr> <td><small>From France</small></td> <td><small>From abroad</small></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><small>+34 936 28 29 37</small></td> </tr> </table> | <small>Depuis la</small> | <small>Depuis l'étranger</small> | <small>From France</small> | <small>From abroad</small> | <small>+34 936 28 29 37</small> | |
| <small>Depuis la</small> | <small>Depuis l'étranger</small> | | | | | | |
| <small>From France</small> | <small>From abroad</small> | | | | | | |
| <small>+34 936 28 29 37</small> | | | | | | | |

Grâce aux coordonnées de la gestion et de l'assistance, un professionnel de santé (hôpital, notamment) qui trouve la carte dans le portefeuille d'un assuré (accidenté de la route, par exemple, et inconscient) peut contacter les services de PROTEGAT Cover et obtenir une prise en charge.

- Vos identifiants
- Votre attestation
- Votre carte
- Votre zone de couverture
- Vos garanties
- Assistance
- Gérer votre contrat

- Soumettre votre demande
- Les accords préalables
- La carte bancaire digitale
- Les plafonds
- Demande de prise en charge

- Espace Assuré
- Equipe médicale

► VOS GARANTIES

Retrouvez vos conditions et les tableaux de garanties dans vos Notices d'Information.

Les garanties que vous avez choisies de souscrire sont détaillées dans les Notices d'Information santé/assistance et RC&IA. Ces documents vous sont transmis à l'adhésion.

Les Notices d'Information



Les Notices d'Information détaillent vos garanties et les conditions générales.

Si vous avez un doute ou une interrogation sur les garanties santé ou assistance, n'hésitez pas à contacter les services de gestion PROTEGAT Cover. Pour les garanties RC& IA, veuillez contacter votre courtier.

A noter: les délais de carence sont précisés, ainsi que les éventuelles procédures applicables. Citons notamment l'entente préalable qui s'applique pour les hospitalisations programmées ou certains actes et traitements coûteux.

La procédure d'entente préalable ne s'applique pas aux hospitalisations d'urgence. En revanche, vous devez contacter les services de gestion dans les délais prévus pour que la prise en charge soit organisée.



Vos identifiants
Votre attestation
Votre carte
Votre zone de couverture
Vos garanties
Assistance
Gérer votre contrat

Soumettre votre demande
Les accords préalables
La carte bancaire digitale
Les plafonds
Demande de prise en charge

Espace Assuré
Equipe médicale

► ASSISTANCE

En cas d'urgence contactez les services d'urgence locaux avant toute autre chose.

Le transport local en ambulance est couvert au titre des garanties frais de santé. En revanche et avant d'engager toute dépense relative à une évacuation médicale ou un rapatriement, vous devez contacter votre Assisteur.

L'assistance et le rapatriement



Les médecins de votre Assisteur s'assureront de votre bonne prise en charge et, le cas échéant, organiseront votre transport sanitaire.

Ces garanties sont incluses dans votre couverture. Vous disposez aussi d'autres garanties (détaillées dans la Notice d'Information) comme :

- ✓ Présence auprès de l'Assuré hospitalisé,
- ✓ Titre de transport pour la personne vous accompagnant lors du rapatriement ou du transport sanitaire.

En cas d'urgence, communiquez à Vyv International Assistance:

- Vos nom et prénom,
- Le numéro de téléphone auquel vous pouvez être joint,
- La référence du contrat MGENIB1100689SAN (pour le 1^{er} Euro) ou MGENIB1200151SAN (en complément CFE)
- Le nom, le lieu et le numéro de téléphone de la structure médicale dans laquelle vous vous trouvez, ainsi que le nom du Médecin qui vous a pris en charge.

◉ Vyv International Assistance (France)

Par téléphone:

📞 de France : 05 86 85 00 59

📞 d'un autre pays : +33 5 86 85 00 59

Par email:

📧 Assistance : ops@vyv-ia.com

📧 Prise en charge : authorization@vyv-ia.com



Vos identifiants
Votre attestation
Votre carte
Votre zone de couverture
Vos garanties
Assistance
[Gérer votre contrat](#)

Soumettre votre demande
Les accords préalables
La carte bancaire digitale
Les plafonds
Demande de prise en charge

Espace Assuré
Equipe médicale

► GERER VOTRE CONTRAT

Vous, ainsi que votre éventuel ayants droit, êtes couverts à la date d'effet de votre contrat.

Ce contrat – de droit français - est à tacite reconduction à sa date anniversaire. Sous réserve du paiement des cotisations, vous êtes couvert(s) jusqu'à la résiliation de votre contrat.

Résilier votre contrat



L'adhésion peut être résiliée à tout moment après un minimum de 12 mois d'adhésion au contrat, dans les cas suivants :

- conformément à la loi de résiliation infra annuelle (2019-733 du 14 juillet 2019), c'est-à-dire moyennant un préavis de 1 mois
- Déménagement dans un pays exclu par le contrat
- Retour dans votre pays de nationalité.

La dénonciation de l'adhésion prend effet un (1) mois après réception de la notification (le 1er ou le 15 du mois suivant).



Un formulaire de demande de résiliation est à votre disposition afin de formaliser la demande.
Demandez-le à votre courtier.

Vos identifiants
 Votre attestation
 Votre carte
 Votre zone de couverture
 Vos garanties
 Assistance
 Gérer votre contrat

Soumettre votre demande
 Les accords préalables
 La carte bancaire digitale
 Les plafonds
 Demande de prise en charge

Espace Assuré
 Equipe médicale

► VOS REMBOURSEMENTS

Une équipe de gestionnaires spécialisés est disponible pour répondre à toutes vos questions.

Les services sont disponibles 24h/24 et 7j/7. En dehors des heures ouvrables, vous êtes redirigé automatiquement vers l'équipe d'assistance prête à vous accompagner dans la prise en charge de toute urgence hospitalière.

Soumettre vos demandes de remboursement



Connectez-vous à votre Espace Assuré sur <https://www.protegatcover.com/> et rendez-vous dans la rubrique « Soumettre une demande ».

Pour toute demande de remboursement dont le montant est :

✓ inférieur ou égal à 1 000 € (ou somme équivalente), des preuves de paiement peuvent être requises. Vous pouvez directement télécharger vos pièces justificatives scannées (frais médicaux / médicaments prescrits, prescriptions médicales et/ou rapports médicaux, factures de médecins et autres professionnels de santé, preuve de paiement etc.)

✓ supérieurs à 1000 € (ou somme équivalente), une facture tamponnée revêtue de la mention « acquittée » est nécessaire, l'ordonnance et d'autres pièces justificatives complémentaires peuvent être réclamées. Vous devez soumettre les remboursements en ligne puis automatiquement envoyer les originaux de vos justificatifs, par courrier au centre de gestion PROTEGAT Cover.



Conformément aux règles générales en matière de preuve civile, les demandes de remboursement doivent être prouvées par l'assuré. À cet effet, PROTEGAT Cover est en droit de demander tout justificatif permettant d'attester le règlement des prestations afin de procéder au remboursement des sommes dues.

Vos identifiants
Votre attestation
Votre carte
Votre zone de couverture
Vos garanties
Assistance
Gérer votre contrat

Soumettre votre demande
Les accords préalables
La carte bancaire digitale
Les plafonds
Demande de prise en charge

Espace Assuré
Equipe médicale

► LES ACCORDS PREALABLES

La demande d'accord préalable vous permet de savoir si votre traitement est inclus dans votre couverture et de vous informer sur le montant qui vous sera remboursé. Le remboursement des frais est subordonné à l'accord préalable de l'Organisme assureur, à moins qu'il y ait eu urgence caractérisée, dans les cas où les garanties des tableaux des garanties en annexe comprennent un astérisque (1) ou (2).

Les actes soumis à un accord préalable



Une demande d'accord préalable est nécessaire pour :

- ✓ Une hospitalisation,
- ✓ Les consultations prescrites de kinésithérapeute, d'orthophoniste, d'orthoptiste et d'ergothérapeute,
- ✓ Des soins maternité (si l'option a été souscrite),
- ✓ Les complications de grossesse et complications à l'accouchement (si l'option a été souscrite).

Comment demander un accord préalable

Contactez votre centre de gestion PROTEGAT Cover.

Soumettez vos demandes au moins 10 jours avant d'engager les soins.



En l'absence d'une demande d'accord préalable, lors d'une hospitalisation ou lors de tout autre traitement pour lequel cet accord est nécessaire, l'Organisme assureur se réserve le droit de refuser la demande de remboursement.

Vos identifiants
Votre attestation
Votre carte
Votre zone de couverture
Vos garanties
Assistance
Gérer votre contrat

Soumettre votre demande
Les accords préalables
La carte bancaire digitale
Les plafonds
Demande de prise en charge

Espace Assuré
Equipe médicale

► LA CARTE BANCAIRE DIGITALE PROTEGAT Pay

Pour vous éviter de faire l'avance de fond ou dans le cadre de certaines demandes d'accord préalable, PROTEGAT Cover met à votre disposition – sur demande et en cas d'accord – une carte bancaire digitale. Celle-ci permet de régler le praticien ou l'hôpital avec l'avance de fond créditée par PROTEGAT Cover sur cette carte bancaire.

Dans quelle situation recevoir cette carte?



Vous pouvez bénéficier du service de la carte bancaire digitale :

- ✓ En cas d'hospitalisation, et si la prise en charge n'est pas acceptée par l'hôpital,
- ✓ Pour des soins ou traitements médicaux couverts, coûteux (> 400 Euro par acte),
- ✓ Pour l'achat d'équipement médical prescrit et couvert (> 400 Euro).

Pour demander le bénéfice de ce service

Contactez votre centre de gestion PROTEGAT Cover.

Soumettez vos demandes au moins 5 jours avant d'engager les soins.



Le bénéfice de la carte bancaire digitale ne nécessite pas l'envoi d'une carte physique, et elle peut être mise à disposition à distance grâce à une procédure simple et sécurisée. Le bénéfice de la carte est alors programmé pour une durée limitée et pour un montant pré défini par PROTEGAT Cover en fonction de la situation.

Vos identifiants
Votre attestation
Votre carte
Votre zone de couverture
Vos garanties
Assistance
Gérer votre contrat

Soumettre votre demande
Les accords préalables
La carte bancaire digitale
Les plafonds
Demande de prise en charge

Espace Assuré
Equipe médicale

► LA DEMANDE DE PRISE EN CHARGE

La demande de prise en charge en amont de vos soins vous permet de bénéficier du tiers payant dans la limite de vos garanties : vous n'avez pas à faire l'avance des frais, PROTEGAT Cover règle directement les professionnels de santé ou les établissements médicaux.

Les hospitalisations programmées



Contactez le service PROTEGAT Cover par téléphone ou par email au moins 15 jours avant votre admission. PROTEGAT Cover vous soumettra la démarche à suivre pour faire la demande de prise en charge dans les temps.

N'oubliez pas de joindre vos pièces justificatives (plan de traitement, rapport médical, estimation des coûts, etc.). Vous pouvez également envoyer votre demande par e-mail à l'adresse : claims@protegatcover.com. Nous prendrons les dispositions nécessaires avec l'hôpital et confirmerons votre prise en charge dans les 72 heures.



Urgences médicales: rendez-vous directement à l'hôpital ou contactez les numéros d'urgence. Présentez votre carte d'assurance au service des admissions de l'hôpital et demandez-leur de nous appeler dès que possible, au plus tard dans les 72 heures après votre admission. PROTEGAT Cover leur délivrera immédiatement une confirmation de prise en charge hospitalière et suivra votre dossier.

Vos identifiants
Votre attestation
Votre carte
Votre zone de couverture
Vos garanties
Assistance
Gérer votre contrat

Soumettre votre demande
Les accords préalables
La carte bancaire digitale
Les plafonds
Demande de prise en charge

Espace Assuré
Equipe médicale

► VOTRE ESPACE ASSURÉ

Retrouvez tous vos services et informations pratiques sur votre Espace Assuré.

Pour plus d'information sur votre 1ère connexion, nous vous invitons à consulter l'onglet « Vos identifiants » de ce guide.

Les services disponibles sur votre Espace



✓ Faites vos demandes de remboursements et de prises en charge

✓ Suivez en temps réel vos demandes de remboursement

✓ Contactez-nous pour toute question



Si vous rencontrez des difficultés dans la navigation sur votre espace assuré, avez des questions ou besoin de renseignement, n'hésitez pas à joindre un gestionnaire PROTEGAT Cover afin d'obtenir son support et ses explications.

Vos identifiants
Votre attestation
Votre carte
Votre zone de couverture
Vos garanties
Assistance
Gérer votre contrat

Soumettre votre demande
Les accords préalables
La carte bancaire digitale
Les plafonds
Demande de prise en charge

Espace Assuré
Equipe médicale

► L'EQUIPE MEDICALE

Vous avez le libre choix de l'hôpital et des praticiens dans le Monde, dans la limite des tarifs raisonnables et habituels pratiqués dans le pays.

L'Equipe Médicale



Les médecins-conseils vous accompagnent pour :

- ✓ en cas de doute sur un diagnostic,
- ✓ vous expliquer le traitement recommandé par votre praticien,
- ✓ vous aider à choisir des praticiens ou établissements de santé de qualité pratiquant des tarifs proches de vos plafonds de remboursement.

En contactant PROTEGAT Cover, l'équipe de gestion vous mettra en lien directement avec l'équipe médicale de VYV-IA.



Urgences médicales: l'équipe médicale se met en contact avec l'hôpital, dès que vous nous informez de votre admission. L'équipe médicale échange des données sur votre état de santé et sur les soins et traitements qui sont entrepris. Si l'hôpital n'est pas équipé pour vous fournir des soins adaptés, l'équipe médicale peut mettre en place une évacuation vers le centre médicalement adapté le plus proche.