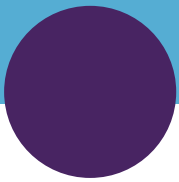


ASSISTANCE



PRÉAMBULE

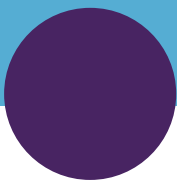
Cette notice d'information présente LES GARANTIES D'ASSISTANCE destinées aux membres participants de LA MUTUELLE GÉNÉRALE et applicables pour faire face aux multiples difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans leur vie quotidienne. Ces garanties viennent compléter la solidarité naturelle de la structure familiale. La notice d'assistance présentée ci-après propose des garanties d'assistance à domicile aux salariés dont l'entreprise a souscrit un contrat collectif santé auprès de LA MUTUELLE GÉNÉRALE.

La notice d'assistance présentée ci-après propose des garanties d'assistance à domicile aux salariés dont l'entreprise a souscrit un contrat « Frais de santé » auprès de LA MUTUELLE GÉNÉRALE.

Les garanties d'assistance sont assurées par **IMA ASSURANCES**, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR, 4 place de Budapest 75436 Paris cedex 09.

ASSISTANCE

Préambule	26
Définitions	28
Dispositions générales	28
Territorialité	28
Pièces justificatives	28
1. CONDITIONS D'APPLICATION ASSISTANCE À DOMICILE	29
1.1 Faits générateurs	29
1.2 Intervention	29
1.2.1 Délai de demande d'assistance	29
1.2.2 Application des garanties	29
2. DÈS LA SOUSCRIPTION	30
2.1 Écoute, information	30
2.2 Informations Juridiques	30
2.3 Soutien psychologique	30
3. HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU IMMOBILISATION IMPRÉVUE AU DOMICILE	30
3.1 Aide à domicile	30
3.2 Services de proximité	30
3.3 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	31
3.4 Conduite à l'école	31
3.5 Prise en charge des ascendants	31
3.6 Prise en charge des animaux domestiques	32
4. MATERNITÉ	32
4.1 Aide à domicile	32
4.2 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	32
4.3 Conduite à l'école	33
4.4 Informations médicales naissance	33
4.5 Prise en charge des ascendants	33
5. CHIMIOTHÉRAPIE, RADIOTHÉRAPIE, TRITHÉRAPIE, QUADRITHÉRAPIE OU CURIETHÉRAPIE	34
5.1 Auxiliaire de vie ou aide à domicile	34
5.2 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	34
5.3 Conduite à l'école	34
5.4 Prise en charge des ascendants	34
6. CHIRURGIE AMBULATOIRE ENTRAÎNANT UNE IMMOBILISATION AU DOMICILE	35
6.1 Aide à domicile	35
6.2 Services de proximité	35
6.3 Transport à l'hôpital	35
6.4 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	35
6.5 Conduite à l'école	36
6.6 Prise en charge des animaux domestiques	36
7. CHIRURGIE AMBULATOIRE SANS IMMOBILISATION AU DOMICILE	36
7.1 Transport à l'hôpital	36
7.2 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	36
7.3 Conduite à l'école	37
8. EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES	37
8.1 Fausse déclaration	37
8.2 Force majeure	37
8.3 Exclusions	37
9. VIE DU CONTRAT	37
9.1 Durée des garanties	37
9.2 Résiliation	37
9.3 Prescription	38
9.4 Protection des données personnelles	38
9.5 Réclamation et médiation	39



Définition

Les termes ci-après doivent être, dans le cadre de la notice, entendus avec les acceptions suivantes :

- **ACCIDENT CORPOREL**

Événement soudain, imprévisible, provenant d'une cause extérieure au bénéficiaire et indépendante de sa volonté, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

- **ADHÉRENT**

Tout membre participant, salarié d'une entreprise, ayant adhéré à un contrat collectif souscrit auprès de LA MUTUELLE GÉNÉRALE.

- **BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE**

L'adhérent ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants sous condition d'âge selon les garanties, sans limite d'âge s'ils sont handicapés et ascendants directs.

- **CENTRE DE CONVALESCENCE**

Structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation. Les centres de rééducation, les SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermale sont assimilés à des centres de convalescence. Les centres de convalescence ne sont pas considérés comme des établissements hospitaliers.

- **CHIRURGIE AMBULATOIRE**

Acte de chirurgie réalisé au bloc opératoire sous anesthésie, n'incluant pas de nuit d'hospitalisation.

- **DOMICILE**

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent en France.

- **FRANCE**

France métropolitaine (par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et l'outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte).

- **HOSPITALISATION**

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé, consécutif à une maladie ou un accident, incluant au moins une nuit.

- **HOSPITALISATION IMPRÉVUE**

Hospitalisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.

- **IMMOBILISATION**

L'immobilisation se traduit par une incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

- **IMMOBILISATION IMPRÉVUE**

Immobilisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.

L'immobilisation se traduit par une incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une maladie ou un accident, constatée par une autorité médicale compétente.

- **MALADIE**

Altération soudaine et imprévisible de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

Dispositions générales

IMA ASSURANCES intervient 24h/24 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :

 **N°Cristal 09 69 363 765**

APPEL NON SURTAXE

TERRITORIALITÉ

Les garanties d'assistance s'appliquent en France métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et en outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte).

Le transport de bénéficiaires ou de proches, prévu pour certaines garanties, est mis en œuvre dans les conditions suivantes :

- si le domicile de l'adhérent est situé en France métropolitaine, le transport est effectué en France métropolitaine
- si le domicile de l'adhérent est situé en Outre-mer, le transport est effectué au sein de la collectivité de résidence de l'adhérent.

PIÈCES JUSTIFICATIVES

IMA ASSURANCES se réserve le droit de demander la justification médicale de l'événement générant la mise en œuvre des autres garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation...) ainsi que l'envoi d'une attestation de l'employeur mentionnant que le salarié a épuisé ses droits de garde d'enfants malades au domicile, ou qu'il n'est pas bénéficiaire de tels accords.

1/ Conditions d'application assistance à domicile

1.1 FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'Assistance à domicile s'appliquent dès la souscription en cas :

- d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue au domicile,
- de chirurgie ambulatoire sans immobilisation au domicile,
- de chirurgie ambulatoire entraînant une immobilisation au domicile,
- de séjour prolongé à la maternité, de naissance multiple, de naissance grand prématuré ou de grossesse pathologique avec alitement,
- de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, ou d'une aggravation entraînant une hospitalisation,
- d'événement traumatisant, dans les conditions spécifiées à chaque article.

1.2 INTERVENTION

Ces garanties n'ont pas vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale ni l'intervention habituelle de personnes telles que les assistantes maternelles et les employés de maison. Elle ne doit pas se substituer aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

1.2.1 délai de demande d'assistance

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur les garanties décrites aux articles 3, 4.1 à 4.3, 4.5, 5, 6, 7, doit être exercée au plus tard dans les 20 jours qui suivent :

- **L'immobilisation au domicile,**
 - **La sortie d'une hospitalisation,**
- Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.**

Pour la garantie Aide à domicile prévue aux articles 4.1, 5.1, 6.1 le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'immobilisation au domicile, la sortie d'une hospitalisation. Passé ce délai, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et la garantie sera mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'événement.

Illustration : en cas d'appel le 10^{ème} jour, la garantie est alors plafonnée à 10 jours.

1.2.2 Application des garanties

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire. Le nombre d'heures attribué peut donc être inférieur au plafond indiqué.

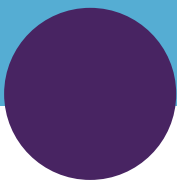
Pour évaluer les besoins du bénéficiaire, IMA ASSURANCES se base sur des critères objectifs liés à son environnement et sa situation de vie notamment : taille du logement, composition du foyer familial, niveau d'autonomie (capacité à faire sa toilette, se déplacer seul, sortir du domicile, préparer ses repas, effectuer des tâches ménagères...) et aides existantes.

L'urgence, qui justifie l'intervention d'IMA ASSURANCES, se trouvant atténuée en cas de séjour dans un centre de convalescence du fait du temps dont dispose le bénéficiaire pour organiser son retour au domicile, est également prise en compte pour l'évaluation des besoins du bénéficiaire. Les séjours dans ces structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES ou en accord préalable avec elle.

IMA ASSURANCES ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de sa propre initiative. Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, IMA ASSURANCES apprécie leur prise en charge, sur justificatifs.

Dès lors que certaines garanties ne peuvent être mises en œuvre par IMA ASSURANCES en Outre-mer, elles sont prises en charge par IMA ASSURANCES dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine. Cette prise en charge est conditionnée à l'accord préalable d'IMA ASSURANCES et la présentation par le bénéficiaire de justificatifs.



2/ Dès la souscription

2.1 ÉCOUTE, INFORMATION

À la demande de l'adhérent, IMA ASSURANCES accueille, analyse la situation, organise la mise en œuvre des interventions, conseille pour répondre aux demandes et aux besoins des personnes, les oriente pour trouver la meilleure solution à leurs problèmes de vie quotidienne.

La garantie est accessible 7j sur 7 et 24h sur 24.

2.2 INFORMATIONS JURIDIQUES

IMA ASSURANCES met à disposition des bénéficiaires, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service téléphonique d'information juridique pour apporter des réponses en matière de droit français dans des domaines tels que : famille, santé, droit du travail, retraite, perte d'autonomie, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, ...

2.3 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'événements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge selon la situation :

- jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien,
- et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance de l'événement. La garantie est accessible 24h sur 24.

2.4 MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE

A la demande du bénéficiaire, IMA ASSURANCES peut lui transmettre les coordonnées d'un prestataire de service à domicile (aide à domicile, auxiliaire de vie, garde enfant...).

Le coût des prestations reste à charge du bénéficiaire.

3/ Hospitalisation imprévue ou immobilisation imprévue au domicile

3.1 AIDE À DOMICILE

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 15 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

3.2 SERVICES DE PROXIMITÉ

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 20 jours :

• Livraison de médicaments

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de s'en charger.

La garantie est limitée à une livraison par événement.

Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

• **Livraison de courses**

1 livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison par taxi.

Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent.

3.3 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

• **Le transfert des enfants**

Le déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

• **La garde des enfants**

La garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

3.4 CONDUITE À L'ÉCOLE

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires dans un rayon de 50 km du domicile.

La prise en charge est limitée à un aller-retour par jour et par enfant, avec un maximum de 10 jours répartis sur une période de 3 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

3.5 PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• **Le déplacement d'un proche**

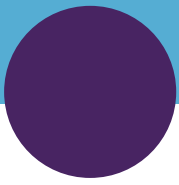
Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile.

• **Le transfert des ascendants chez un proche**

Le déplacement aller - retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

• **La garde des ascendants**

La garde de jour des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.



3.6 PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,

IMA ASSURANCES prend en charge sur envoi d'un justificatif l'une des garanties suivantes :

- La visite de l'animal au domicile de l'adhérent par un « gardien d'animaux »
- La garde de l'animal par un « gardien d'animaux » au domicile de l'adhérent
- La garde de l'animal chez un « gardien d'animaux »

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller - retour et les frais de « gardien d'animaux ». Le nombre d'interventions est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 20 interventions réparties sur une période maximale de 20 jours.

Le « gardien d'animaux » achète l'alimentation de l'animal lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de s'en charger.

Cette garantie est conditionnée à la mise à disposition pour le « gardien d'animaux » des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et des conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

- La promenade du chien de l'adhérent par un « gardien d'animaux ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller - retour et les frais de « gardien d'animaux ». Le nombre d'intervention est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 20 interventions réparties sur une période de 20 jours.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

4/ La maternité

4.1 AIDE À DOMICILE

Les garanties sont acquises :

- en cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU en cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours,
- OU à la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25^e semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32^e semaine d'aménorrhée révolue),
- OU en cas de naissance multiple.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 15 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

4.2 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

Les garanties sont acquises :

- en cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU en cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours,
- OU à la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25^e semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32^e semaine d'aménorrhée révolue),
- OU en cas de naissance multiple.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

• **Le transfert des enfants**

Le déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

• **La garde des enfants**

La garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde, attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

4.3 CONDUITE À L'ÉCOLE

Les garanties sont acquises :

- en cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU en cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours,
- OU à la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25^e semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32^e semaine d'aménorrhée révolue),
- OU en cas de naissance multiple.

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires dans un rayon de 50 km du domicile.

La prise en charge est limitée à un aller-retour par jour et par enfant, avec un maximum de 10 jours, répartis sur une période de 3 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

4.4 INFORMATIONS MÉDICALES NAISSANCE

Pendant la grossesse et à la naissance de l'enfant (adoption comprise)

Une équipe médicale communique, dans les 48h, des informations et conseils médicaux sur les thèmes suivants : grossesse, examens à effectuer, médicaments proscrits, alimentation, sommeil, hygiène, vaccinations...

Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas le médecin traitant.

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence.

La garantie est accessible jusqu'aux 3 ans de l'enfant.

4.5 PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

Les garanties sont acquises :

- en cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU en cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours,
- OU à la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25^e semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32^e semaine d'aménorrhée révolue),
- OU en cas de naissance multiple.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile.

• **Le transfert des ascendants chez un proche**

Le déplacement aller - retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

• **La garde des ascendants**

La garde de jour des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

5/ Chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie

En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant, OU

En cas d'aggravation d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant,

Les garanties sont accordées dans la limite de 2 protocoles par an,

Ces garanties ne sont pas cumulables avec les garanties décrites aux points 3 et 4.

5.1 AUXILIAIRE DE VIE OU AIDE À DOMICILE

- La venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour de la personne dépendante (entre 8h et 20h, hors week-end et jours fériés),

ou

- La venue d'une aide-ménagère, ayant pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité.

Les deux garanties ne sont pas cumulables. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention (dont 2h pour la venue si nécessaire d'une coordinatrice afin d'analyser les besoins de l'aidé).

5.2 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

• **Le transfert des enfants**

Le déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

• **La garde des enfants**

La garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

5.3 CONDUITE À L'ÉCOLE

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires dans un rayon de 50 km du domicile. La prise en charge est limitée à un aller-retour par jour et par enfant, avec un maximum de 10 jours répartis sur une période de 3 semaines. Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions.

5.4 PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile.

- **Le transfert des ascendants chez un proche**

Le déplacement aller - retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

- **La garde des ascendants**

La garde de jour des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

6/ Chirurgie ambulatoire entraînant une immobilisation au domicile

6.1 AIDE À DOMICILE

En cas de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 5 jours.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle intervient à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 15 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

6.2 SERVICES DE PROXIMITÉ

En cas de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 5 jours.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 20 jours.

- **Livraison de médicaments**

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de s'en charger.

La garantie est limitée à une livraison par événement.

Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

- **Livraison de courses**

La livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison par taxi.

Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent.

6.3 TRANSPORT À L'HÔPITAL

En cas de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 5 jours.

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA ASSURANCES organise et prend en charge, sur une période maximale de 20 jours, un transport non médicalisé aller et retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km.

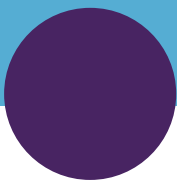
6.4 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

En cas de chirurgie ambulatoire de l'adhérent, de son conjoint ou d'un enfant entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 5 jours.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.



• **Le transfert des enfants**

Le déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

• **La garde des enfants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

6.5 CONDUITE À L'ÉCOLE

En cas de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 5 jours.

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires dans un rayon de 50 km du domicile et dans la limite d'un aller-retour par enfant.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

6.6 PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

En cas de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 5 jours.

IMA ASSURANCES prend en charge sur envoi d'un justificatif :

- La promenade du chien de l'adhérent par un « gardien d'animaux ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller - retour et les frais de « gardien d'animaux ». Le nombre d'intervention est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 3 interventions réparties sur une période de 10 jours.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

7/ Chirurgie ambulatoire sans immobilisation au domicile

7.1 TRANSPORT À L'HÔPITAL

En cas de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint.

Lorsqu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA ASSURANCES organise et prend en charge, sur une période maximale de 20 jours, un transport non médicalisé aller et retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km.

7.2 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

En cas de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint,

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

• **Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

• **Le transfert des enfants**

Le déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnants, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires.

• **La garde des enfants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de

garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 2 heures de garde sur une seule journée.

7.3 CONDUITE À L'ÉCOLE

En cas de chirurgie ambulatoire de l'adhérent ou de son conjoint,

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires dans un rayon de 50 km du domicile et dans la limite d'un aller-retour par enfant.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

8/ Exclusion à l'application des garanties

8.1 FAUSSE DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un événement garanti entraîne la perte du droit à garantie. Il appartient à IMA ASSURANCES d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

8.2 FORCE MAJEURE

IMA ASSURANCES ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

8.3 EXCLUSIONS

EXCLUSIONS POUR L'ASSISTANCE À DOMICILE

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- **Les hospitalisations consécutives à des maladies non soudaines et prévisibles,**
- **Les hospitalisations dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gérontologiques,**
- **Les hospitalisations liées à des soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques, ainsi que leurs conséquences, en dehors de toute intervention à la suite de blessures, malformations ou lésions liées à des maladies,**
- **Les hospitalisations liées au changement de sexe, à la stérilisation, aux traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, ainsi que leurs conséquences.**
- **Hospitalisations et immobilisations consécutives à l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et à la consommation d'alcools ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (suicide, tentative de suicide ou mutilation volontaire).**

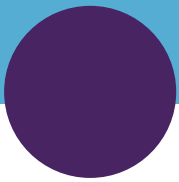
9/ Vie du contrat

9.1 DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période d'adhésion contrat « Frais de santé » souscrit par l'entreprise auprès de LA MUTUELLE GÉNÉRALE.

9.2 RÉSILIATION

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat collectif souscrit par l'entreprise auprès de LA MUTUELLE GÉNÉRALE pour tout événement survenu ultérieurement ainsi qu'en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par LA MUTUELLE GÉNÉRALE auprès d'IMA ASSURANCES. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la résiliation, elle serait menée à son terme par IMA ASSURANCES.



9.3 PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la notice d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où IMA ASSURANCES en a eu connaissance ;
- 2) En cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre IMA ASSURANCES a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance non équivoque par IMA ASSURANCES du droit à garantie des bénéficiaires ;
- La demande en justice, même en référé ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par IMA ASSURANCES aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA ASSURANCES en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, IMA ASSURANCES et les bénéficiaires ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

9.4 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La MUTUELLE GENERALE, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, numéro SIREN 775 685 340, dont le siège social est au 1-11 rue Brillat-Savarin 75013 PARIS, collecte, en qualité de responsable de traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat ;
- des données relatives à la situation familiale ;
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres ;
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices ;
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés ;
- des données médicales pour lesquelles l'adhérent a donné son consentement lors de la souscription du contrat.

Ces données sont utilisées par LA MUTUELLE GENERALE pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- la passation des contrats ;
- la gestion des contrats ;
- l'exécution des contrats ;
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux ;
- les opérations relatives à la gestion de ses clients et notamment le suivi de la relation client (ex : passation d'enquête de satisfaction) ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires de LA MUTUELLE GENERALE chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires de LA MUTUELLE GENERALE chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier à IMA ASSURANCES, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par IMA ASSURANCES pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données de LA MUTUELLE GENERALE au 1-11 rue Brillat-Savarin 75013 PARIS. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de LA MUTUELLE GENERALE : LA MUTUELLE GENERALE 1-11 rue Brillat-Savarin 75013PARIS- mesdonnees@lamutuellegenerale.fr

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

9.5 RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9 ou par courriel depuis le site www.ima.eu, Espace Particuliers.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.

La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite