

**Assurons
un monde
plus ouvert**



Assistance santé

**Contrat collectif obligatoire des
salariés de droit privé d'Orange SA**

Notice d'information

Document à conserver



En vigueur au 1^{er} janvier 2025

Préambule

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 CNP Assurances Protection Sociale**. Les **garanties d'assistance** sont 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.

Les garanties d'assistance sont assurées et mises en oeuvre par **IMA Assurances**, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris | CS 40000 | 79033 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 | CS 92459 | 75436 PARIS CEDEX 09.

**IMA Assurances intervient 24 h/24, 7 j/7
à la suite d'appels émanant des Bénéficiaires
au numéro suivant :**

 **N°Cristal 09 69 363 765**

APPEL NON SURTAXE

ou

+ 33 (0)5 49 34 88 73 depuis l'étranger

SOMMAIRE

Préambule	2
Définitions	5
Dispositions générales	6
Territorialité	6
Pièces justificatives	6
1. Conditions d'application des garanties assistance à domicile	7
1.1 Faits générateurs	7
1.2 Intervention	7
1.2.1 Délai de demande d'assistance	7
1.2.2 Application des garanties	7
2. Garanties dès la souscription	8
2.1 Écoute, information	8
2.2 Informations juridiques	8
2.3 Soutien psychologique	8
2.4 Mise en relation avec un prestataire	8
3. Garanties en cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation imprévue au domicile	9
3.1 Aide à domicile	9
3.2 Services de proximité	9
3.3 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	9
3.4 Conduite à l'école	10
3.5 Prise en charge des ascendants	10
4. Garanties en cas de maternité	11
4.1 Aide à domicile	11
4.2 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	11
4.3 Conduite à l'école	11
4.4 Informations médicales naissance	12
4.5 Prise en charge des ascendants	12

5. Garanties en cas de chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie	13
5.1 Auxiliaire de vie ou aide à domicile	13
5.2 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	13
5.3 Conduite à l'école	13
5.4 La prise en charge des ascendants	13
6. Garanties en cas de chirurgie ambulatoire entraînant une immobilisation au domicile	14
6.1 Aide à domicile	14
6.2 Services de proximité	14
6.3 Transport à l'hôpital	14
6.4 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	14
6.5 Conduite à l'école	14
7. Garanties en cas de chirurgie ambulatoire sans immobilisation au domicile	15
7.1 Transport à l'hôpital	15
7.2 Prise en charge des enfants (de moins de 16 ans) ou enfants handicapés (sans limite d'âge)	15
7.3 Conduite à l'école	15
8. Exclusions à l'application des garanties	16
8.1 Fausse déclaration	16
8.2 Force majeure	16
8.3 Refus du bénéficiaire	16
8.4 Exclusions	16
9. Vie du contrat	17
9.1 Durée des garanties	17
9.2 Résiliation	17
9.3 Prescription	17
9.4 Protection des données personnelles	17
9.5 Réclamation et médiation	19

Définitions

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.

Assuré

Tout Assuré, salarié ou dirigeant d'entreprise, ayant adhéré à un contrat collectif souscrit auprès de CNP Assurances Protection Sociale.

Bénéficiaires des garanties d'assistance

L'Assuré 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'Assuré 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

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

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 des garanties assistance à domicile

1.1 Faits générateurs

Les garanties d'assistance à domicile s'appliquent 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 :

- une 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^e 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 pourra 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. Garanties dès la souscription

2.1 Écoute, information

À la demande de l'Assuré, 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 8 heures à 19 heures, 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

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

Le coût des prestations reste à la charge du bénéficiaire.

3. Garanties en cas d'hospitalisation imprévue ou d'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'Assuré ou de son conjoint ;
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'Assuré 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 10 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'Assuré ou de son conjoint ;
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'Assuré 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'Assuré, 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'Assuré.

• Livraison de courses

Une (1) livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'Assuré 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'Assuré.

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'Assuré ou de son conjoint ou d'un enfant ;
- Ou une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'Assuré 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^{re} 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^{re} 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.

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'Assuré ou de son conjoint,*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'Assuré 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 5 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'Assuré ou de son conjoint ;*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'Assuré 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^{re} 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^{re} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

- **La garde des ascendants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA Assurances organise et prend en charge 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.

4. Garanties en cas de 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'Assuré 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 10 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'Assuré 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^{re} 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^{re} 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.

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'Assuré 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 5 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 48 heures, 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'Assuré 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^{re} 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^{re} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

- **La garde des ascendants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA Assurances organise et prend en charge 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. Garanties en cas de 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'Assuré, 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'Assuré, 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 8 heures et 20 heures, 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 attribuées est évalué par IMA Assurances selon la situation et ne peut excéder 10 heures par protocole à raison de 2 heures minimum par intervention.

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^{re} 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^{re} 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.

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 5 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.

5.4 La 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^{re} 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^{re} classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

- **La garde des ascendants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA Assurances organise et prend en charge 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.

6. Garanties en cas de chirurgie ambulatoire entraînant une immobilisation au domicile

6.1 Aide à domicile

En cas de chirurgie ambulatoire de l'Assuré 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 8 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 10 jours.

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

6.2 Services de proximité

En cas de chirurgie ambulatoire de l'Assuré 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 10 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'Assuré, 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'Assuré.

- **Livraison de courses**

La livraison d'une commande par semaine lorsque ni l'Assuré 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'Assuré.

6.3 Transport à l'hôpital

En cas de chirurgie ambulatoire de l'Assuré 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 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'Assuré, 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^{re} 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^{re} 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 8 heures réparties sur une période maximale de 10 jours.

6.5 Conduite à l'école

En cas de chirurgie ambulatoire de l'Assuré 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.

7. Garanties en cas de chirurgie ambulatoire sans immobilisation au domicile

7.1 Transport à l'hôpital

En cas de chirurgie ambulatoire de l'Assuré 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'Assuré 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^{re} 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^{re} 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'Assuré 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. Exclusions 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 Refus du bénéficiaire

Si le Bénéficiaire refuse les garanties proposées par notre partenaire IMA Assurances, il organise dans ce cas librement et sous son entière responsabilité les actions qu'il juge les plus adaptées à la situation, IMA Assurances étant déchargée de toute obligation. En aucun cas, notre partenaire IMA Assurances ne peut être tenu au paiement des frais engagés par le Bénéficiaire.

8.4 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 ;

De même sont exclues les 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).

La preuve des exclusions incombe à IMA Assurances.

9. Vie du contrat

9.1 Durée des garanties

Les garanties s'appliquent pendant la période d'adhésion du contrat « Frais de santé » souscrit par l'entreprise auprès de CNP Assurances Protection Sociale.

9.2 Résiliation

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat collectif souscrit par l'entreprise auprès de CNP Assurances Protection Sociale pour tout événement survenu ultérieurement ainsi qu'en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par CNP Assurances Protection Sociale 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 convention 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.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés 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.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance non équivoque par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice, même en référé (articles 2241 à 2243 du Code civil), une mesure conservatoire prise en

application du code des procédures civiles d'exécution, un acte d'exécution forcée ou une interpellation faite à un débiteur solidaire (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances : 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

CNP Assurances Protection Sociale, 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'Assuré a donné son consentement lors de la souscription du contrat.

Ces données sont utilisées :

- au titre de l'exécution contractuelle pour :
 - la souscription et la gestion des contrats ;
 - l'exécution des contrats et en particulier la fourniture des prestations d'assistance ;
 - l'exercice des recours ainsi que la gestion des réclamations et des contentieux ;
- dans l'intérêt légitime du responsable de traitement, sauf opposition du bénéficiaire aux coordonnées mentionnées après :
 - l'élaboration de statistiques, d'études techniques et d'analyses marketing, notamment pour optimiser les processus métiers, améliorer l'expérience bénéficiaire en optimisant le parcours client, fournir des offres plus adaptées au marché et suivre la qualité des services rendus ;
 - les opérations relatives à la gestion clients et notamment le suivi de la relation (ex : passation d'enquête de satisfaction, enregistrement des appels) ;

- le lancement de campagnes de prévention (ex alertes liées à la survenance d'intempéries) ;
- dans le cadre des obligations légales :
 - la mise en œuvre de dispositifs en matière de lutte contre la fraude. En cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude peut être réalisée ;
 - la réponse à des demandes officielles émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment habilitée ;
 - la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. À ce titre, le traitement de surveillance des contrats peut aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la loi en la matière ;
 - le déploiement de dispositif de lutte contre la corruption ;
 - la gestion des demandes des droits (accès, opposition...).

Ces données peuvent être transmises ou accessibles aux entités suivantes, ayant besoin d'en connaître et dans la limite de leurs attributions respectives :

- aux distributeurs et prestataires en charge de la gestion du portefeuille client ;
- aux prestataires chargés de l'exécution des prestations d'assistance ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance y compris les autorités pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires. Certains prestataires d'assistance peuvent avoir la qualité de responsable de traitement ; ils collectent et traitent alors les données personnelles dont ils sont destinataires conformément à leur propre politique de confidentialité ;
- aux sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques ;
- aux entités du Groupe IMA intervenant en qualité de sous-traitant pour les finalités visées ci-dessus ;
- aux syndicats et fédérations professionnels pour les opérations pilotées par ou à l'initiative de ces organismes ;
- à CNP Assurances Protection Sociale à des fins de reporting d'activité, à l'exception des éventuelles données médicales et sauf opposition notifiée aux coordonnées ci-dessous.

En outre, elles peuvent faire l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA (l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance). Les

données mutualisées sont les données relatives aux contrats d'assurance automobile et aux sinistres déclarés aux assureurs. Dans ce cadre, les données sont destinées au personnel habilité de l'ALFA, ainsi qu'aux organismes directement concernés par une fraude (organismes d'assurance, autorités judiciaires, officiers ministériels, auxiliaires de justice, organismes tiers autorisés par une disposition légale ou réglementaire). Pour l'exercice des droits dans le cadre de ce traitement, le bénéficiaire peut contacter l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09.

Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité et/ou d'être accessibles depuis des pays tiers à l'Union Européenne dans le cadre d'opérations d'administration et de maintenance informatiques.

La demande de mise en œuvre des prestations emporte autorisation expresse des bénéficiaires à Entité IMA contractante de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

Dans le cas où le bénéficiaire fournit des informations sur des tiers, le bénéficiaire s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini au présent article.

Des enregistrements ou double-écoutes sont réalisés sur une partie des appels à destination des services d'assistance dans le cadre de :

- la montée en compétences des collaborateurs ;
- le suivi du conseil et de la qualité de la relation client ;
- la constitution d'éléments factuels exploitables dans le cadre de la prévention et la résolution des litiges, contentieux et précontentieux ;
- la protection des collaborateurs en cas d'agressions verbales et incivilités à leur rencontre ;
- la réalisation d'expérimentations en lien avec les objectifs de management et de suivi de la qualité ainsi qu'autour d'analyses des conversations via des techniques d'intelligence artificielle ;
- la gestion des demandes d'exercice de vos droits ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées et sont susceptibles d'être transmis et/ou accessibles par les prestataires techniques intervenant dans la mise en place et l'analyse des conversations téléphoniques. 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 contractuelle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques. Les enregistrements sont conservés pour une durée de six mois, sauf en cas de contentieux où ils sont conservés pour la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration des voies de recours.

Pour les finalités soumises à consentement, le bénéficiaire peut, à tout moment, le retirer auprès du Délégué à la Protection des Données aux coordonnées ci-dessous. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des services associés.

Dans les conditions prévues par la loi, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité et d'opposition. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, aux coordonnées suivantes : IMA GIE - Direction des Affaires Juridiques – Déléguée à la Protection des Données - 118 avenue de Paris – 79000 Niort – dpo@ima.eu. Ou CNP Assurances Protection Sociale ou par courriel mesdonnees@cnp-ps.fr, en se rendant sur le site internet <http://cnp-protectionsociale.fr> ou en contactant le service DPO par courrier de CNP Assurances Protection Sociale : Service - 1-11 rue Brillat Savarin - 75634 PARIS Cedex 13.

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

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en œuvre, ou la relation avec IMA ASSURANCES au cours de cette mise en œuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courriel depuis le site www.ima.eu, Réclamations ou par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9. Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables suivant son envoi, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

En l'absence de réponse dans ce délai, ou si le désaccord persiste après la réponse du Service Consommateur, 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.

Notre partenaire IMA Assurances : SA au capital de 157 000 000 € – Entreprise régie par le Code des assurances soumise au contrôle de l'ACPR, 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris cedex 09 RCS Niort : 481 511 632 – Siège social : 118 avenue de Paris – CS 40000 – 79033 Niort cedex 9

**Assurons
un monde
plus ouvert**



CNP Assurances Protection Sociale - Société Anonyme à conseil d'administration au capital de 293 461 890 euros entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 1-11 rue Brillat-Savarin – 75013 Paris - 905 054 128 RCS PARIS - IDU FR397995_01LJUN



**Si vous imprimez ce document,
pensez à le trier !**