

# Notice d'Information

sur la convention d'Assistance Santé et Prévoyance  
signée entre La Mutuelle Familiale et IMA Assurances

## PRÉAMBULE

Conformément au Contrat d'assurance pour l'assistance à domicile entre Inter Mutuelles Assistance SA et LA MUTUELLE FAMILIALE, la garantie d'Assistance Santé et Prévoyance est intégrée à l'ensemble des contrats souscrits par les adhérents, quelle que soit leur option.

La présente notice a pour objet d'informer les membres sur les conditions de mise en œuvre des garanties « Assistance Santé et Prévoyance » par IMA Assurances dans le cadre du contrat souscrit par LA MUTUELLE FAMILIALE au bénéfice de ses adhérents auprès de IMA Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris – CS 40 000 - 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 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

## 1. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

### 1.1 FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties de la présente Convention s'appliquent en cas :

- d'accident corporel ou de maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique) entraînant une hospitalisation ou une immobilisation au domicile ;
- de séjour prolongé à la maternité supérieur à 8 jours ;
- de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, ou d'une aggravation entraînant une hospitalisation ;
- de décès.

dans les conditions spécifiées à chaque article.

### 1.2 INTERVENTION

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

**05.49.34.80.08**

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

IMA ASSURANCES apporte une aide immédiate et effective afin de participer au retour à la normale de la vie familiale. Aussi, pour être recevable, toute demande d'assistance doit être exercée dans les délais indiqués ci-dessous :

### Délai de demande d'assistance

**Principe :** Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, toute demande d'assistance, pour être recevable, doit être exercée au plus tard dans les 30 jours qui suivent :

- Une immobilisation au domicile ;
- La sortie d'une hospitalisation ;
- Un décès.

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

**Exception(s) :**

- Pour la garantie aide-ménagère, le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter :
  - D'une immobilisation au domicile ;
  - De la sortie d'une hospitalisation ;
  - D'un décès.

Passé ce délai un décompte sera effectué sur les plafonds accordés et les garanties seront mises en place au prorata des jours restants.

Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement (sortie d'hospitalisation, immobilisation ou décès).

*Illustration pour la garantie aide-ménagère plafonnée à 30 jours : en cas d'appel le 15<sup>ème</sup> jour, la garantie est alors plafonnée à 15 jours.*

- Pour les garanties complémentaires en cas de traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, le délai de demande d'assistance est de 30 jours à compter de la survenance de la pathologie ou de son aggravation.

Passé ce délai, les garanties seront mises en place au prorata des jours restants.

Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'évènement.

### 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 attribuées 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 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 pourrait apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

### 1.2.3 Territorialité

Les garanties d'assistance s'appliquent en France.

## 1.3 PIÈCES JUSTIFICATIVES

IMA ASSURANCES se réserve le droit de demander la justification médicale de l'événement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès...).

De la même façon, IMA ASSURANCES pourra demander l'envoi d'une attestation de son 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.

## 2. GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION

### 2.1 AIDE MENAGÈRE

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours ou d'une immobilisation au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES, organise et prend en charge sur une période maximale de 30 jours, la venue au domicile d'une aide-ménagère qui a notamment pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que du ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité.

Elle est mise à disposition selon les disponibilités locales, dès le premier jour de l'hospitalisation, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribuées est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 30 heures à raison de 2 heures minimum par intervention réparti sur une période maximale de 30 jours.

**Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.**

### 2.2 PRÉSENCE D'UN PROCHE AU CHEVET DU PATIENT BÉNÉFICIAIRE

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours ou d'une immobilisation au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES, organise et prend en charge, sur une période maximale de 30 jours, le déplacement aller-retour d'un proche.

IMA ASSURANCES organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 92 €.

### 2.3 SERVICES DE PROXIMITÉ

En cas d'hospitalisation ou d'une immobilisation 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 30 jours :

- **Livraison de médicaments**

Lorsque ni l'adhérent ou son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant, IMA ASSURANCES se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche du domicile et de les livrer. La garantie est limitée à une livraison. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

- **Portage de repas**

Lorsque l'adhérent ou son conjoint n'est pas en mesure de préparer lui-même les repas ou de les faire préparer par son entourage, IMA ASSURANCES prend en charge un forfait de livraison d'un pack repas pour 7 jours maximum à définir à la commande.

Notre solution de portage de repas permet au bénéficiaire, lors de sa commande, de trouver une écoute pour l'aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il lui sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons.

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

- **Portage d'espèces**

Lorsque l'adhérent ou son conjoint, ne dispose plus d'espèces et ne peut s'en procurer, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

- un transport aller-retour dans un établissement bancaire ;
- ou bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €. La somme avancée devra être remboursée à IMA ASSURANCES dans un délai d'un mois.

#### • Livraison de courses

Lorsque ni l'adhérent ou son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de faire les courses, IMA ASSURANCES prend en charge les frais de livraison d'une commande par semaine. Les frais de livraison seront remboursés à l'adhérent 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.

#### • Coiffure à domicile

Lorsque l'adhérent ou son conjoint, a besoin de soin de coiffure, IMA ASSURANCES organise le déplacement d'un coiffeur au domicile. La prise en charge est limitée à un seul déplacement et le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'adhérent.

## 2.4 SÉJOUR PROLONGÉ EN MATERNITÉ

En cas de séjour de plus de 8 jours en maternité, IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties d'aide-ménagère et de prise en charge des enfants.

## 2.5 TRANSFERT & GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours ou d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux domestiques vivant au domicile, dans la limite de 30 jours.

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'un des bénéficiaires et à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

## 2.6 TÉLÉASSISTANCE

En cas d'immobilisation au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint IMA ASSURANCES prend charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de trois mois.

# 3. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES FAMILLE

## 3.1 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE) EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION D'UN PARENT

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 24 heures ou d'immobilisation de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint, IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes :

#### • Le déplacement d'un proche\*

Déplacement aller-retour en France d'un proche pour garder les enfants au domicile.

#### • Le transfert des enfants\*

Le voyage aller-retour en France des enfants, ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, 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 des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

\*Les garanties « déplacement d'un proche », « transfert des enfants » et « garde des enfants » ne sont pas cumulables.

#### • La conduite à l'école et le retour au domicile des enfants

Lorsque 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 la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 30 jours.

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

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.

## 3.2 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE) HOSPITALISÉS OU IMMOBILISÉS AU DOMICILE

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 24 heures ou d'une immobilisation au domicile de plus de 2 jours d'un enfant, IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes :

#### • La présence d'un proche au chevet \*\*

Le déplacement aller et retour en France, d'un proche au chevet de l'enfant.

- **La garde des enfants \*\***

Dans l'hypothèse où la précédente garantie ne trouverait pas à s'appliquer, la garde au domicile par un intervenant habilité.

Le nombre d'heures est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

*\*\*Les garanties « présence d'un proche », « garde des enfants » ne sont pas cumulables.*

### 3.3 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS IMMOBILISÉS SUPÉRIEURE À 14 JOURS

- **Soutien scolaire**

En cas d'immobilisation au domicile de plus de 14 jours d'un enfant qui ne peut pas suivre sa scolarité, IMA ASSURANCES organise et prend en charge son soutien pédagogique jusqu'à la reprise des cours.

Cette garantie s'applique pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire au secondaire. Il s'agit de cours particuliers dans les matières principales (mathématique, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), donnés au domicile de l'enfant, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable, hors vacances scolaires et jours fériés.

### 3.4 PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 24 heures ou d'immobilisation 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 et retour en France d'un proche pour garder les ascendants au domicile.

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

Le voyage aller et retour en France des ascendants 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 des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

**Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint.**

## 4. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN CAS DE DÉCÈS

### 4.1 MISE EN RELATION AVEC UN PRESTATAIRE FUNÉRAIRE

IMA ASSURANCES peut assister la famille dans l'organisation des obsèques et faire l'avance des frais y afférents.

La somme avancée sera remboursable dans un délai de 30 jours.

### 4.2 SERVICE D'INFORMATION JURIDIQUE RELATIVE AU DÉCÈS

A tout moment, afin d'aider les bénéficiaires souhaitant obtenir des informations relatives au décès, IMA ASSURANCES met à leur disposition du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service d'information juridique pour apporter des renseignements dans les domaines suivants :

- dispositions à prendre en cas de décès ;
- cérémonie, convoi ;
- conservation, transport de corps, prélèvements, dons d'organe ;
- inhumation, crémation ;
- succession ;
- fiscalité ;
- vente de biens immobiliers...

## 5. GARANTIES COMPLÉMENTAIRES EN CAS DE TRAITEMENT PAR 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, en établissement hospitalier ou à domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge une aide-ménagère si le patient bénéficiaire est l'adhérent ou le conjoint.

Celle-ci a notamment pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que du ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle est mise à disposition selon les disponibilités locales, dès le premier jour de l'hospitalisation, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribuées est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 30 heures à raison de 4 heures au plus par semaine réparti sur la durée du traitement. Ces 30 heures sont accordées par période de 6 mois, renouvelables dans les mêmes conditions.



**Les garanties relatives à la prise en charge des enfants de moins de 16 ans et à la prise en charge des ascendants sont également applicables.**

## 6. INFORMATIONS & CONSEILS

### 6.1 INFORMATIONS MÉDICALES

Une équipe médicale, communique 24h/24 sur simple appel, des informations et conseils médicaux sur les domaines suivants :

- Loisirs : attitude préventive face à la reprise d'une activité sportive, pratiques de sports à risques ;
- Conseils et prévention en matière de voyages, de vaccinations, d'hygiène et d'alimentation ;
- Enfants : attitudes préventives et conseils sur la santé.

**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.**

### 6.2 INFORMATIONS ADMINISTRATIVES, SOCIALES, JURIDIQUES ET VIE PRATIQUE

A tout moment, afin d'aider les bénéficiaires souhaitant obtenir des informations à caractère général, IMA ASSURANCES met à leur disposition, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service d'information juridique et vie pratique pour apporter des réponses en matière de droit français.

A titre d'exemple : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger...

### 6.3 RECHERCHE DE MÉDECIN, INFIRMIÈRE, INTERVENANT PARAMÉDICAL

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, et dès lors que l'événement ne relève pas de l'urgence, IMA ASSURANCES peut aider à rechercher un médecin.

De la même façon IMA ASSURANCES peut en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, aider à rechercher une infirmière, ou des intervenants paramédicaux.

### 6.4 TRANSPORT EN AMBULANCE

Dès lors que l'événement ne relève pas de l'urgence, IMA ASSURANCES organise sur prescription médicale, le transport du bénéficiaire par ambulance ou véhicule sanitaire léger entre son domicile et un établissement de soins de son choix, proche de son domicile et médicalement adapté. Si son état de santé le nécessite, IMA ASSURANCES organise son retour au domicile par l'un de ces moyens.

Les frais de transport demeurent à la charge du bénéficiaire.

## 6.5 PROLONGEMENT DES GARANTIES

Lorsque les prestations mises en œuvre et prises en charge par IMA ASSURANCES prennent fin, IMA ASSURANCES propose aux bénéficiaires qui le souhaitent, le prolongement de ces prestations, par la mise en relation avec les intervenants.

Le montant de ces prestations reste dès lors à la charge du bénéficiaire.

### 6.6 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

En cas de nécessité, IMA ASSURANCES se charge de transmettre des messages urgents à la famille de l'adhérent.

## 7. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

### 7.1 INFRACTION

IMA ASSURANCES ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

### 7.2 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, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

### 7.3 EXCLUSIONS

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties, les hospitalisations programmées et les hospitalisations :

- dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gériatriques ;
- 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 ;
- liées au changement de sexe, à la stérilisation, les 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, à la consommation d'alcools ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (suicide, tentative de suicide ou mutilation volontaire).

## 8. VIE DU CONTRAT

### 8.1 DURÉE DES GARANTIES

La période de validité du contrat souscrit par l'adhérent auprès de LA MUTUELLE FAMILIALE.

## 8.2 RÉSILIATION

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

## 8.3 SUBROGATION

IMA ASSURANCES est subrogée à concurrence du coût de l'assistance accordée, dans les droits et actions du bénéficiaire contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par IMA ASSURANCES ; c'est-à-dire qu'IMA ASSURANCES effectue en lieu et place du bénéficiaire les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

## 8.4 PRESCRIPTION

Toutes actions dérivant de la convention d'assistance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1<sup>er</sup> – En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où IMA ASSURANCES en a eu connaissance ;

2<sup>e</sup> – 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 la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou 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 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.

## 8.5 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'ensemble des informations recueillies dans le cadre de la gestion d'un dossier d'assistance est destiné à IMA ASSURANCES afin de mettre en œuvre les garanties d'assistance auxquelles le bénéficiaire peut prétendre.

Ces informations seront uniquement transmises aux prestataires d'IMA ASSURANCES et à LA MUTUELLE FAMILIALE sollicités dans l'organisation de l'opération d'assistance.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant.

L'exercice de ce droit peut se faire auprès d'IMA ASSURANCES, 118 avenue de Paris, 79000 Niort.

## 8.6 RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de désaccord sur l'application de la convention, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courrier au 118 avenue de Paris – CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 9 ou par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), Espace Particuliers.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. Son avis s'impose à IMA ASSURANCES mais pas aux bénéficiaires qui conservent la possibilité de saisir le tribunal compétent.

## DÉFINITIONS

LES TERMES CI-APRÈS DOIVENT ÊTRE, DANS LE CADRE DE LA CONVENTION, 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

Souscripteur du contrat d'assurance auprès de LA MUTUELLE FAMILIALE.

### ANIMAUX DOMESTIQUES

Les chiens et les chats.

### BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Tout adhérent de LA MUTUELLE FAMILIALE domicilié en France ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants et ascendants directs fiscalement à charge.

### CENTRE DE CONVALESCENCE

Les centres de convalescence sont des 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 séjours dans ces structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

### DOMICILE

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

### FRANCE

France métropolitaine et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre.

### HOSPITALISATION

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé incluant au moins une nuit.

### HOSPITALISATION IMPRÉVUE

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

### MALADIE

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

### TÉLÉASSISTANCE

Système de télécommunication qui permet à une personne en perte d'autonomie ou isolée d'alerter à distance un professionnel de l'assistance.

---

**LA MUTUELLE FAMILIALE (siège social)**  
52, rue d'Hauteville - 75487 Paris cedex 10  
Tél : 09 71 10 15 15 (appel non surtaxé depuis un fixe ou un mobile)  
[www.mutuelle-familiale.fr](http://www.mutuelle-familiale.fr)

Mutuelle régie par le Code de la mutualité et soumise au livre II.  
Siren n°784 442 915

