



TERRITORIA MUTUELLE

SANTÉ
—

CONDITIONS GÉNÉRALES

Accompagnement social et assistance

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	4
1 SERVICE D'ÉCOUTE, CONSEIL ET ORIENTATION	4
1.1 Définition du service d'écoute, conseil et orientation	4
1.2 Définition du service « Prestations sur demande »	5
1.2.1 Conditions d'application des « Prestations sur demande »	5
1.2.2 Mise en oeuvre des « Prestations sur demande » par DOMPLUS	5
1.2.3 Suivi des « Prestations sur demande »	6
1.3 Accès au service	6
1.3.1 Les Bénéficiaires	6
1.3.2 Les modalités techniques d'accès	6
2 GARANTIES ASSISTANCE	6
2.1 Garanties en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation	6
2.1.1 Aide ménagère	6
2.1.2 Présence d'un proche au chevet du patient bénéficiaire	7
2.1.3 Livraison de médicaments	7
2.1.4 Transfert & garde d'animaux domestiques	7
2.2 Garanties complémentaires en cas d'hospitalisation	7
2.2.1 Fermeture du domicile quitté en urgence	7
2.2.2 Préparation du retour au domicile	7
2.2.3 Transfert post-hospitalisation chez un proche	8
2.2.4 Location de téléviseur	8
2.3 Garanties complémentaires pour la famille	8
2.3.1 Prise en charge des enfants	8
2.3.2 Aide aux devoirs pour les enfants	8
2.3.3 Soutien scolaire chez un proche en cas d'hospitalisation d'un parent	9
2.3.4 Prise en charge des enfants	9
2.3.5 Garde des frères et soeurs	9
2.3.6 Soutien scolaire pour les enfants immobilisés au domicile	9
2.3.7 Remplaçante de garde d'enfants	9
2.3.8 Prise en charge des ascendants	9
2.4 Garanties en cas de décès	10
2.4.1 Mise en relation avec un prestataire funéraire	10
2.4.2 Informations obsèques	10
2.5 Garanties complémentaires en cas de décès	10
2.6 Garanties complémentaires en cas de maternité	10
2.6.1 Aide ménagère	10
2.6.2 Prise en charge des enfants	10

2.7	Service d'informations & conseils	11
2.7.1	Informations médicales	11
2.7.2	Prévention nutrition santé	11
2.7.3	Conseil social	11
2.7.4	Informations administratives, sociales, juridiques et vie pratique	11
2.7.5	Recherche de médecin, infirmière, intervenant paramédical	11
2.8	Info & conseils complémentaires en cas de maternité	11
2.8.1	Conseil social	11
2.8.2	Prévention nutrition santé	11
2.8.3	Informations juridiques	11
2.8.4	Informations médicales	11
2.9	Conditions d'application des garanties	12
2.9.1	Intervention	12
2.9.2	Faits générateurs	12
2.9.3	Pièces justificatives	12
2.10	Vie du contrat	13
2.10.1	Durée des garanties	13
2.10.2	Résiliation	13
2.10.3	Subrogation	13
2.10.4	Prescriptions	13
2.10.5	Protection des données personnelles	13
2.10.6	Réclamation et médiation	13
2.11	Limitations et exclusions à l'application des garanties	13
2.11.1	Infraction	13
2.11.2	Force majeure	13
2.11.3	Exclusions	13

CONDITIONS GÉNÉRALES ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET ASSISTANCE

SANTÉ

PRÉAMBULE

TERRITORIA MUTUELLE, dédié à la protection sociale des agents territoriaux en complémentaire santé et en prévoyance, a choisi de développer son offre de service globale MUT'NOV SERVICES+ à destination des agents qu'elle assure. Pour ce faire, les sociétés DOMPLUS et IMA ASSURANCES ont décidé d'apporter à la mutuelle TERRITORIA MUTUELLE une solution conjointe établie selon leur domaine d'expertise respectif :

- Un service d'écoute, conseil et orientation réalisé par DOMPLUS.
- Un service d'assistance assuré par IMA ASSURANCES.

Vous avez besoin d'assistance ou d'un accompagnement dans votre vie quotidienne ?

Munissez-vous de votre n° d'assuré et contactez-nous au **09 69 32 82 67**

Les garanties d'assistance sont assurées par : IMA ASSURANCES, ci-après dénommée TERRITORIA MUTUELLE Assistance, 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 - 79000- Niort, 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.

DOMPLUS, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 3 rue Roland Garros - mini parc Alpes Congrès - BAT G - 38220 EYBENS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Grenoble sous le numéro 431.693.027.

1 SERVICE D'ÉCOUTE, CONSEIL ET ORIENTATION

Les dispositions présentées ci-après ont pour objet de déterminer les conditions et modalités des activités principales qui seront exercées par DOMPLUS dans le cadre de « MUT'NOV SERVICES + » ayant pour objectif de faire bénéficier les agents d'un service d'écoute, conseil et orientation, d'un accompagnement vers les garanties d'assistance délivrées par IMA ASSURANCES si nécessaire (présentées en titre II), de prestations d'aide à la personne à la demande de TERRITORIA MUTUELLE, et d'éventuels autres services déployés par TERRITORIA MUTUELLE.

1.1 Définition du service d'écoute, conseil et orientation

Ce service a pour vocation à prendre en considération la personne qui saisit « MUT'NOV SERVICES + » dans la singularité de sa situation, pour être le plus pertinent possible dans les réponses apportées.

L'accompagnement proposé est organisé autour de quatre grands domaines que sont : La vie familiale, le logement, la vie professionnelle et la vie pratique.

a) Ainsi, DOMPLUS a pour rôle d'écouter et de contextualiser la demande du bénéficiaire et de réaliser un diagnostic de sa situation afin de lui apporter la ou les solutions adéquates : le conseiller apporte un premier niveau de réponse aux personnes confrontées aussi bien à des problématiques de la vie personnelle que professionnelle en leur apportant :

- des informations sur l'accès aux services d'aides à la vie quotidienne (ménage, garde d'enfants...),

- des informations générales autour de la vie professionnelle, (information sur les statuts et droits, égalité des droits, la durée du travail, la maternité, la paternité, l'adoption...),
- un accompagnement autour de l'axe de la qualité de vie au travail :
 - L'accompagnement autour de l'insertion des personnes handicapées dans l'emploi (insertion ou maintien dans l'emploi, reconnaissance du statut et ses conséquences, vie quotidienne...)
 - Le retour dans l'emploi après une interruption longue,
 - La prise en compte des problématiques vécues par les salariés aidants d'un proche fragilisé (enfant ou conjoint handicapé, proche dépendant ou malade quel que soit son âge) et au-delà les questions autour de la dépendance,
 - La problématique des salariés vieillissants et la transition vers la retraite
 - La santé et la sécurité au travail
- des informations générales sur le champ de l'avancée en âge, la dépendance, le soutien à domicile, la recherche d'hébergements spécialisés,
- des informations sur la santé et la prévention, l'accompagnement dans le parcours de soins, le retour d'hospitalisation et le handicap,
- une écoute en cas de stress, de tension et de souffrance,
- un premier niveau d'information sur le rôle d'aidants, accès à l'information, aides existantes,
- des conseils de vie pratique et des explications relatives aux démarches administratives (logement, perte d'autonomie)
- des informations sur la vie sociale et associative.

b) Le service a également un rôle d'intermédiation. Son objet est d'accompagner et de faciliter l'accès aux compétences ressources, aux professionnels, experts, services spécifiques nécessaires à la réponse aux problèmes posés. Ces services ou interlocuteurs peuvent être, selon les besoins :

- les prestations d'assistance d'IMA en fonction de la demande qualifiée à travers le diagnostic situationnel réalisé par le conseiller de DOMPLUS. IMA déterminera alors la possibilité de l'intervention dans le cadre du contrat d'assistance.
- les services de TERRITORIA MUTUELLE dans les cas de situations ne relevant pas des champs de compétence de DOMPLUS et/ou IMA, telles que :
 - Demande d'aide exceptionnelle (endettement, logement, handicap, maladie, santé, maintien à domicile, énergie, déménagement, obsèques, bourses d'études, soutien scolaire).
- d'autres ressources externes dans le domaine courant et public ou du réseau de TERRITORIA MUTUELLE définies et référencées dans la base de connaissance de DOMPLUS.

1.2 Définition du service « Prestations sur demande »

Dans le cadre du service « MUT'NOV SERVICES + », TERRITORIA MUTUELLE aura la possibilité de commander des prestations d'aide à domicile à DOMPLUS.

1.2.1 Conditions d'application des « Prestations sur demande »

Afin de permettre à DOMPLUS d'opérer les services d'heures d'aide à domicile ou toutes autres aides en lien avec les services à la personne, TERRITORIA MUTUELLE communiquera les éléments suivants :

- Eligibilité du bénéficiaire :
 - Les personnes ne bénéficiant pas de contrat santé
 - Les personnes orientées par les réseaux de TERRITORIA MUTUELLE et n'étant pas éligibles aux prestations définies dans la présente convention ou aux prestations du contrat d'assistance IMA.
 - Les personnes relevant de signalements effectués par DOMPLUS dans le cas de situations aiguës (fragilité ou rupture)
 - Les personnes déjà bénéficiaires de prestations d'aide à domicile dans le cadre de l'application du contrat d'assistance IMA et pour lesquelles TERRITORIA MUTUELLE souhaite prolonger les heures de prestations engagées.
- Détermination de la prestation :
 - TERRITORIA MUTUELLE déterminera la nature de la prestation à mettre en place. Elle définira le ou les types de services propres à répondre au besoin :
 - Les prestations d'aide à domicile (ménage, repassage, préparation des repas à domicile, courses...)
 - Les prestations d'aide à la personne à son domicile (aide à la toilette, garde malade, assistance administrative à domicile,...)
- Evaluation de la durée de la prestation :
 - TERRITORIA MUTUELLE déterminera le nombre d'heures à attribuer ainsi que la période maximum durant laquelle les heures d'aide pourront être exécutées.

1.2.2 Mise en oeuvre des « Prestations sur demande » par DOMPLUS

A partir des éléments communiqués par TERRITORIA MUTUELLE, le conseiller DOMPLUS procèdera à l'organisation de l'intervention au domicile du bénéficiaire.

Le conseiller DOMPLUS recherchera le prestataire qui pourra effectuer l'intervention dans les conditions souhaitées par le bénéficiaire et TERRITORIA MUTUELLE en prenant en compte les situations suivantes :

- Demande de TERRITORIA MUTUELLE de prolonger des heures d'aide déjà engagées au titre de l'application des garanties du contrat d'assistance IMA.

- Afin d'assurer une continuité des prestations, et la fluidité de la relation entre le bénéficiaire de la prestation et le prestataire, le conseiller DOMPLUS missionnera prioritairement le prestataire ayant été retenu initialement pour réaliser les prestations contractuelles.
- Le conseiller DOMPLUS prendra contact avec le prestataire pressenti pour vérifier sa disponibilité aux dates et horaires convenus avec le bénéficiaire.
- L'accord formel du prestataire sur ces conditions au moyen des outils de gestion développés par DOMPLUS (extranet sécurisé permettant la traçabilité et lettre de mission) déclenchera un appel sortant vers le bénéficiaire afin de lui confirmer la mise en place de la prestation ainsi que les conditions d'intervention.
- TERRITORIA MUTUELLE mandate l'ouverture de prestations d'aide pour de nouvelles personnes (primo accédant hors prestation contractuelle IMA).
- Le conseiller DOMPLUS réalisera une recherche du prestataire à partir des ressources du réseau global des prestataires SAP de DOMPLUS. Cette recherche pourra prendre en compte le réseau des partenaires/prestataires de TERRITORIA MUTUELLE.
- Les résultats de cette recherche seront criblés sur la base des items suivants :
 - Disponibilité
 - Proximité,
 - Agrément,
 - Respect du tarif moyen horaire
- Le conseiller DOMPLUS prendra contact avec le prestataire pressenti pour vérifier sa disponibilité aux dates et horaires convenus avec le bénéficiaire.
- L'accord formel du prestataire sur ces conditions au moyen des outils de gestion développés par DOMPLUS (extranet sécurisé permettant la traçabilité et lettre de mission) déclenchera un appel sortant vers le bénéficiaire afin de lui confirmer la mise en place de la prestation ainsi que les conditions d'intervention.

1.2.3 Suivi des « Prestations sur demande »

Chaque prestation d'aide réalisée donnera lieu à un suivi qualité. Le monitoring de la qualité perçue par les bénéficiaires, via des enquêtes post-prestation, sera réalisé à l'aide de questionnaire de satisfaction dont les principaux items auront été définis en concertation avec TERRITORIA MUTUELLE.

Ce suivi permettra de vérifier :

- L'effectivité de la mise en oeuvre,
- Le recueil de la satisfaction du bénéficiaire. Ces questionnaires de satisfaction seront envoyés au fil de l'eau après la clôture de chaque prestation. Ils donneront lieu à un rapport qui sera communiqué à TERRITORIA MUTUELLE.

1.3 Accès au service

1.3.1 Les Bénéficiaires

Les Bénéficiaires qui peuvent accéder au service « TERRITORIA MUTUELLE MUT'NOV SERVICES + » proposé par DOMPLUS sont :

- l'assuré souscripteur du contrat Santé ou Prévoyance proposé par TERRITORIA MUTUELLE,
- les ayants droits de l'assuré : conjoint, concubin, partenaire, enfants,
- un tiers appelant pour le compte de l'assuré,
- un aidant familial.

1.3.2 Les modalités techniques d'accès

Le service disposera d'un numéro d'appel dédié. Un numéro Azur au prix d'une communication locale, depuis un poste fixe à partir du territoire France métropolitaine (y compris Andorre et Monaco) et DROM-COM (ex DOM-TOM).

Ces numéros dédiés seront accessibles du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

Ces plages horaires correspondent aux horaires de la France métropolitaine (y compris Andorre et Monaco) et DROM-COM (ex DOM-TOM). En dehors de ces horaires une équipe dédiée accompagne les situations d'urgence.

2 GARANTIES ASSISTANCE

2.1 Garanties en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation

Vous ou votre conjoint êtes hospitalisés ou immobilisés à votre domicile et votre quotidien s'en trouve perturbé ?

- Dans quel cas contacter l'assistance : si vous ou votre conjoint êtes hospitalisés plus de 2 jours ou immobilisés à votre domicile plus de 5 jours
- Quelles garanties peuvent être mises en oeuvre : TERRITORIA MUTUELLE Assistance peut organiser et prendre en charge les garanties présentées ci-dessous.

2.1.1 Aide ménagère

La venue au domicile d'une aide-ménagère pour réaliser des tâches quotidiennes (ménage, préparation des repas, vaisselle, repassage et 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 TERRITORIA MUTUELLE Assistance selon la situation et ne pourra excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention réparti sur une période maximale de 20 jours.

2.1.2 Présence d'un proche au chevet du patient bénéficiaire

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge, en France :

- le déplacement aller - retour d'un proche
- son hébergement pour 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 92 €.

2.1.3 Livraison de médicaments

Lorsque vous n'êtes pas en mesure d'aller chercher les médicaments prescrits par le médecin traitant et qu'aucun proche ne peut vous y aider, nous nous chargeons de les récupérer à la pharmacie la plus proche de votre domicile et de les livrer.

La garantie est limitée à une livraison dans les 30 jours suivant l'hospitalisation ou l'immobilisation. Le prix des médicaments demeure à votre charge.

2.1.4 Transfert & garde d'animaux domestiques

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisés de façon imprévue plus de 24h, de façon programmée plus de 2 jours ou immobilisés à votre domicile plus de 5 jours.

Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?

Nous organisons et prenons en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux domestiques vivant à votre domicile, dans la limite de 30 jours. Cette garantie s'applique à la condition que vos animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

2.2 Garanties complémentaires en cas d'hospitalisation

Vous ou votre conjoint êtes hospitalisés en urgence et n'avez pas eu le temps de vous organiser pour sécuriser votre logement avant de partir ?

2.2.1 Fermeture du domicile quitté en urgence

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisés plus de 2 jours de façon imprévue et qu'aucun proche n'est présent localement pour vous venir en aide.

Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile dans la limite de 2 heures afin de s'assurer que votre habitation soit apte à rester fermée pendant une durée indéterminée.

Contenu de la garantie :

- la fermeture des accès du logement : portes, portail, garage, fenêtres, volets...
- la fermeture des éléments situés à l'intérieur du logement : lumières, appareils électriques...
- le traitement des denrées périssables : vider les poubelles, lave-vaisselle, machine à laver, tri des aliments du frigo...

Conditions d'intervention :

Remise d'une demande écrite d'intervention de votre part ou de celle de votre conjoint, mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux.

TERRITORIA MUTUELLE Assistance intervient dans les 24 heures suite à la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation.

Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié.

Si nécessaire, TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge, dans la limite de 100 euros, le trajet aller en taxi pour récupérer les clés et les remettre à l'intervenant. La même prise en charge est accordée en fin de mission pour la restitution des clés.

2.2.2 Préparation du retour au domicile

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisés plus de 14 jours et qu'aucun proche n'est présent localement pour vous venir en aide.

Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile dans la limite de 4 heures pour vous permettre un retour au domicile dans les meilleures conditions.

Contenu de la garantie :

- La réouverture du domicile avec notamment l'ouverture des volets, de l'eau, du gaz, de l'électricité et des appareils électriques,
- La mise en température du chauffage du logement,
- Le ménage,
- Les courses, le coût des courses demeurant à la charge de l'adhérent.

Conditions d'intervention :

Remise d'une demande écrite d'intervention de votre part ou de celle de votre conjoint, mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux.

TERRITORIA MUTUELLE Assistance intervient dans les 24 heures suite à la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation. Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié.

Si nécessaire, TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge, dans la limite de 100 euros, le trajet aller en taxi pour récupérer les clés et les remettre à l'intervenant dans les 24 heures précédant la date de sortie de l'hôpital. La même prise en charge est accordée en fin de mission pour la restitution des clés.

Si les clés ne peuvent être remises à l'intervenant préalablement à la sortie de l'hôpital et sous réserve qu'il ait été missionné 48 heures avant la sortie,

l'intervenant accomplira sa mission le jour du retour au domicile.

2.2.3 Transfert post-hospitalisation chez un proche

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisés plus de 2 jours.

Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?

Nous organisons et prenons en charge, en France, votre transport non médicalisé, ou celui de votre conjoint, depuis votre domicile vers le domicile d'un proche dans les 5 jours suivant la sortie d'hospitalisation.

Ce transfert peut être réalisé en taxi, train 1ère classe ou avion classe économique et sera pris en charge à concurrence de 200 euros par trajet aller/retour.

2.2.4 Location de téléviseur

Dans quel cas contacter l'assistance ?

L'un des bénéficiaires des garanties est hospitalisé plus de 2 jours.

Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance prend en charge les frais de location d'un téléviseur pour une durée maximale d'un mois.

Le bénéficiaire fait parvenir l'ensemble des justificatifs de frais de télévision à TERRITORIA MUTUELLE Assistance qui constitue alors le dossier et prend en charge ces frais dans la limite du contrat. L'ouverture du dossier est possible dans un délai de 2 ans après la date de l'évènement.

2.3 Garanties complémentaires pour la famille

Vous ou votre conjoint êtes hospitalisés et avez besoin d'une solution d'assistance pour vos enfants (garde, école...) ?

2.3.1 Prise en charge des enfants

(de moins de 16 ans) OU DES ENFANTS HANDICAPES (sans limite d'âge) EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION D'UN PARENT Dans quel cas contacter l'assistance ?

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisés de façon imprévue plus de 24 heures, de façon programmée plus de 2 jours, ou immobilisés plus de 5 jours à votre domicile.

Quelles garanties peuvent être mises en oeuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance peut organiser et prendre en charge les garanties présentées ci-dessous.

2.3.1.1 Le déplacement d'un proche*

Déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder vos enfants à votre domicile avec 2 nuits d'hôtel maximum dans la limite de 92 €.

2.3.1.2 Le transfert des enfants*

Le voyage aller et retour en France de vos 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, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement des enfants par l'un de nos prestataires.

2.3.1.3 La garde des enfants*

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, nous organisons et prenons en charge la garde de vos enfants au domicile par l'un de nos intervenants habilités. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par TERRITORIA MUTUELLE Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

* Les garanties 2.3.1.1, 2.3.1.2 et 2.3.1.3 ne sont pas cumulables.

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

Lorsque aucun proche ne peut se rendre disponible, TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour de vos 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.

2.3.1.5 La conduite aux activités extrascolaires

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la conduite aux activités extrascolaires et le retour de vos enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par semaine par enfant sur une période de 4 semaines maximum.

2.3.2 Aide aux devoirs pour les enfants

(de moins de 16 ans) OU ENFANTS HANDICAPES (sans limite d'âge) EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN PARENT

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisés de façon imprévue ou programmée plus de 2 jours ou immobilisés plus de 5 jours à votre domicile

Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge un soutien pédagogique au domicile auprès de vos enfants du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), à raison de 2 heures par enfant et par semaine, hors vacances scolaires et jours fériés.

Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation ou d'immobilisation et sur une période maximale de 4 semaines.

2.3.3 Soutien scolaire chez un proche en cas d'hospitalisation d'un parent

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Si vous ou votre conjoint êtes hospitalisés de façon imprévue ou programmée plus de 48 heures et que votre enfant a été transféré chez un proche éloigné géographiquement de l'école, empêchant ainsi la poursuite des cours.

Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge le soutien pédagogique de votre enfant, du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématique, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), au domicile du proche, jusqu'à 3 heures par jour ouvrable par foyer, hors vacances scolaires et jours fériés.

Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation et sur une période maximale de 4 semaines.

2.3.4 Prise en charge des enfants

(de moins de 16 ans) OU DES ENFANTS HANDI-CAPES (sans limite d'âge) HOSPITALISES OU IMMOBILISES AU DOMICILE

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Si l'un de vos enfants est hospitalisé de façon imprévue plus de 24 heures, de façon programmée plus de 2 jours, ou immobilisé plus de 5 jours à votre domicile.

Quelles garanties peuvent être mises en oeuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance peut organiser et prendre en charge les garanties présentées ci-dessous.

2.3.4.1 La présence d'un proche au chevet *

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge le déplacement aller et retour en France, d'un proche au chevet de l'enfant.

2.3.4.2 La garde des enfants *

Dans l'hypothèse où la précédente garantie ne trouverait pas à s'appliquer, nous organisons et prenons en charge la garde au domicile par un intervenant habilité.

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

* Les garanties 2.3.4.1 et 2.3.4.2 ne sont pas cumulables.

2.3.5 Garde des frères et soeurs

Dans quel cas contacter l'assistance ?

En cas d'hospitalisation imprévue ou programmée de plus de 2 jours d'un de vos enfants.

Quelles garanties peuvent être mises en oeuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la garde de vos autres enfants, lorsque aucun proche ne peut l'assumer, par :

- Le déplacement aller et retour en France d'un proche,
- ou s'il y a lieu, leur garde au domicile par un intervenant habilité. Le nombre d'heures est évalué par TERRITORIA MUTUELLE Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale d'un mois.

2.3.6 Soutien scolaire pour les enfants immobilisés au domicile

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Si l'un de vos enfants est immobilisé au domicile pour une durée de plus de 14 jours et ne peut suivre sa scolarité.

Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?

Nous organisons et prenons 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.

2.3.7 Remplaçante de garde d'enfants

Dans quel cas contacter l'assistance ?

En cas d'hospitalisation imprévue de plus de 48 heures ou d'immobilisation de plus de 5 jours de la garde salariée habituelle de vos enfants.

Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance met une garde d'enfants remplaçante à votre disposition, au domicile, dans la limite de 5 jours à raison de 9 heures par jour, entre 7h30 et 20h (minimum 3 heures par intervention).

2.3.8 Prise en charge des ascendants

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Lorsque vous ou votre conjoint êtes hospitalisés de façon imprévue plus de 24 heures, de façon programmée plus de 2 jours ou immobilisés plus de 5 jours à votre domicile

Quelles garanties peuvent être mises en oeuvre ?

Nous organisons et prenons en charge l'une des garanties présentées ci-dessous.

2.3.8.1 Le déplacement d'un proche

Déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder les ascendants à votre domicile.

2.3.8.2 Le transfert des ascendants chez un proche

Le voyage aller et retour en France des ascendants auprès de proches susceptibles de les accueillir.

2.3.8.3 La garde des ascendants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la garde des ascendants à votre domicile par l'un de ses intervenants habilités.

Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par TERRITORIA MUTUELLE Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

2.4 Garanties en cas de décès

Dans quel cas contacter l'assistance ?
En cas de décès de l'un des bénéficiaires.
Quelle garantie peut être mise en oeuvre ?
Nous organisons et prenons en charge les garanties présentées ci-dessous.

2.4.1 Mise en relation avec un prestataire funéraire

Nous pouvons assister votre 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.

2.4.2 Informations obsèques

Nous pouvons apporter toutes les informations utiles aux proches, vivant au domicile (dispositions à prendre, démarches relatives aux dons d'organes, à la crémation, à la succession...).

2.5 Garanties complémentaires en cas de décès

Dans quel cas contacter l'assistance ?
En cas de décès survenu dans votre famille (adhérent ou conjoint).
Quelles garanties peuvent être mises en oeuvre ?
Nous organisons et prenons en charge l'une des garanties suivantes :

- Aide-ménagère (cf. article 1.1)
- Garde des animaux (cf. article 1.3)
- Prise en charge des enfants (cf. article 3.1)
- Prise en charge des ascendants (cf. article 3.8)

2.6 Garanties complémentaires en cas de maternité

Votre famille va s'agrandir mais quelques complications viennent perturber l'organisation que vous aviez mise en place ?
Dans quel cas contacter l'assistance ?
Lorsque vous ou votre conjoint êtes dans l'une des situations suivantes :

- Séjour de plus de 5 jours en maternité
- Naissance multiple
- Naissance grand prématuré (naissance d'un enfant inférieur à 37 semaines aménorrhées)
- Immobilisation au domicile de plus de 15 jours avec alitement

Quelles garanties peuvent être mises en oeuvre ?
Nous organisons et prenons en charge les garanties présentées ci-dessous.

2.6.1 Aide ménagère

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide-ménagère dès le premier jour de l'hospitalisation ou au retour au domicile. Le nombre d'heures attribuées est évalué par TERRITORIA MUTUELLE Assistance selon la situation et ne pourra excéder 20 heures, à raison de 2 heures minimum par intervention, réparti sur une période maximale de 20 jours.

L'aide-ménagère 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.

2.6.2 Prise en charge des enfants

(de moins de 16 ans) ou ENFANTS HANDICAPÉS (sans limite d'âge)

2.6.2.1 Le déplacement d'un proche

Déplacement aller et retour en France d'un proche pour garder vos enfants au domicile.

2.6.2.2 Le transfert des enfants

Le voyage aller et retour en France de vos 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, nous organisons et prenons en charge l'accompagnement de vos enfants par l'un de nos intervenants habilités.

2.6.2.3 La garde des enfants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la garde de vos enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par TERRITORIA MUTUELLE Assistance selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

* Les garanties 2.6.2.1, 2.6.2.2 et 2.6.2.3 ne sont pas cumulables.

2.6.2.4 L'aide aux devoirs

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge un soutien pédagogique au domicile auprès des enfants du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), à raison de 2 heures par enfant et par semaine, hors vacances scolaires et jours fériés.

2.6.2.5 Soutien scolaire chez un proche pour les enfants (sans limite d'âge)

Si votre enfant est transféré chez un proche éloigné géographiquement de l'école et ne peut poursuivre ses cours, nous organisons et prenons en charge un soutien pédagogique de l'enfant au domicile du proche (du primaire au secondaire dans les matières principales : mathématique, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), jusqu'à 3 heures par jour ouvrable par foyer, hors vacances scolaires et jours fériés. Cette garantie s'applique pendant la durée d'hospitalisation et sur une période maximale de 4 semaines.

* Les garanties 2.6.2.4 et 2.6.2.5 ne sont pas cumulables

2.7 Service d'informations & conseils

Vous avez besoin d'être conseillé sur certains aspects de votre vie quotidienne ?

2.7.1 Informations médicales

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Ce service vous est accessible sur simple appel, 24h/24 et 7j/7, en cas de besoin.

Quelles informations peuvent être communiquées ?

L'équipe médicale de TERRITORIA MUTUELLE Assistance vous fournit 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.

2.7.2 Prévention nutrition santé

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Chaque bénéficiaire pourra solliciter, une fois par an, des conseils diététiques par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Quelles informations peuvent être communiquées ?

- Informations pratiques pour un bon équilibre alimentaire,
- Actions en faveur de la prévention santé avec une sensibilisation à la nutrition infantile et les problèmes d'obésité.
- Réponses aux questions sur les déséquilibres alimentaires et les problématiques de la dénutrition chez la personne dépendante.

Ces conseils sont dispensés par des diététiciens. Un bilan nutritionnel peut être réalisé, à votre charge.

2.7.3 Conseil social

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Ces conseils sont accessibles du lundi au vendredi de 8h30 à 17h, en cas de besoin.

Les prestations doivent être exécutées dans un délai de un an à compter de la date de survenance de l'événement

Quelles informations peuvent être communiquées ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge, selon la situation, de un à 5 entretiens téléphoniques par année et par foyer avec un travailleur social.

Le Travailleur Social évalue vos besoins d'aide et d'accompagnement en matière de droits sociaux, identifie vos priorités et vous propose des solutions.

2.7.4 Informations administratives, sociales, juridiques et vie pratique

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Lorsque vous souhaitez obtenir des informations à caractère général, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés.

Quelles informations peuvent être communiquées ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance met à votre disposition 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...

2.7.5 Recherche de médecin, infirmière, intervenant paramédical

Dans quel cas contacter l'assistance ?

En cas d'absence ou d'indisponibilité de votre médecin traitant, et dès lors que l'événement ne relève pas de l'urgence Quelles garanties peuvent être mises en oeuvre ?

Nous pouvons vous aider à rechercher un médecin ou, en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, vous aider à rechercher une infirmière, ou des intervenants paramédicaux.

2.8 Info & conseils complémentaires en cas de maternité

Votre famille va s'agrandir et vous avez besoin de conseils pour profiter au mieux de l'arrivée de bébé ?

Quelles garanties peuvent être mises en oeuvre ?

Nous organisons et prenons en charge les garanties présentées ci-dessous.

2.8.1 Conseil social

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge jusqu'aux 3 ans de votre enfant, un appel téléphonique par année avec un travailleur social. Celui-ci vous informe sur les aides financières et démarches, la garde des enfants et les avantages fiscaux...

Ces conseils sont accessibles du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.

2.8.2 Prévention nutrition santé

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge jusqu'aux 3 ans de votre enfant, un appel téléphonique par année avec un diététicien.

Celui-ci vous donnera des informations pratiques pour un bon équilibre alimentaire, vous sensibilisera à la nutrition infantile et aux problèmes d'allaitement...

Ces conseils sont accessibles du lundi au vendredi de 9h à 18h.

2.8.3 Informations juridiques

TERRITORIA MUTUELLE Assistance met à votre disposition, du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service d'information juridique et vie pratique pour vous apporter des réponses en matière de maternité : déclaration de l'enfant, congés (maternité, paternité, parental), adoption, fiscalité...

2.8.4 Informations médicales

Une équipe médicale, vous communique 24h/24 sur simple appel, des informations et conseils médicaux sur les domaines liés à la maternité (examens à effectuer pendant la grossesse, médicaments proscrits, alimentation et sommeil du nouveau-né, hygiène et vaccinations...)

Les conseils médicaux, délivrés aux articles 7.1 et 8, ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas votre médecin traitant. En cas d'urgence médicale, votre premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence.

2.9 Conditions d'application des garanties

2.9.1 Intervention

TERRITORIA MUTUELLE Assistance intervient 24h/24 à la suite de vos appels au numéro suivant : **05 49 76 66 21**

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.

2.9.1.1 Délai de demande d'assistance

TERRITORIA MUTUELLE Assistance 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 :

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 ou 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 OU 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 20 JOURS : EN CAS D'APPEL LE 10ÈME JOUR, LA GARANTIE EST ALORS PLAFONNÉE À 10 JOURS.

Aucun délai de demande d'assistance n'est prévu pour la prise en charge des frais de télévision.

2.9.1.2 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, TERRITORIA MUTUELLE Assistance 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 de TERRITORIA MUTUELLE Assistance, se trouvant atténuée en cas de séjour dans un Centre de Convalescence du fait du temps dont dispose l'adhérent 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 oeuvre par TERRITORIA MUTUELLE Assistance ou en accord préalable avec elle, sauf stipulations contraires mentionnées dans les garanties.

TERRITORIA MUTUELLE Assistance ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de sa propre initiative sauf stipulations contraires mentionnées dans les garanties.

Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, TERRITORIA MUTUELLE Assistance pourrait apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

2.9.1.3 Territorialité

Les garanties d'assistance s'appliquent en France métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre).

2.9.2 Faits générateurs

Les garanties d'assistance s'appliquent en cas :

- d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation ou une immobilisation au domicile,
- de séjour prolongé à la maternité, de naissance multiple, de naissance grand prématuré ou d'immobilisation au domicile avec alitement,
- de décès,

Ce dans les conditions spécifiées à chaque article.

2.9.3 Pièces justificatives

TERRITORIA MUTUELLE Assistance se réserve le droit de vous demander la justification médicale de l'évènement générant la mise en oeuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès...).

De la même façon, TERRITORIA MUTUELLE Assistance pourra vous demander l'envoi d'une attestation de votre employeur mentionnant que vous ou votre conjoint avez épuisé vos droits de garde d'enfants malades au domicile, ou que vous n'êtes pas bénéficiaire de tels accords.

2.10 Vie du contrat

2.10.1 Durée des garanties

La période de validité du contrat Garantie Complémentaire Santé souscrit par l'adhérent auprès de TERRITORIA MUTUELLE.

2.10.2 Résiliation

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation par l'adhérent de son contrat Garantie Complémentaire Santé souscrit auprès de TERRITORIA MUTUELLE 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 TERRITORIA MUTUELLE Assistance.

2.10.3 Subrogation

TERRITORIA MUTUELLE Assistance 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 TERRITORIA MUTUELLE Assistance ; c'est-à-dire que TERRITORIA MUTUELLE Assistance effectue en lieu et place du bénéficiaire les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

2.10.4 Prescriptions

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 :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où TERRITORIA MUTUELLE Assistance en a eu connaissance ;
- 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 TERRITORIA MUTUELLE Assistance 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 ce dernier.

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 avec accusé de réception adressée par TERRITORIA MUTUELLE Assistance aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires de TERRITORIA MUTUELLE Assistance en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, TERRITORIA MUTUELLE Assistance 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.

2.10.5 Protection des données personnelles

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

Ces informations seront uniquement transmises aux prestataires de TERRITORIA MUTUELLE Assistance, sollicités dans l'organisation de l'opération d'assistance, ainsi qu'à TERRITORIA MUTUELLE.

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 de TERRITORIA MUTUELLE Assistance, 118 avenue de Paris, 79000 Niort.

2.10.6 Réclamation et médiation

En cas de désaccord sur l'application de la convention, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur de TERRITORIA MUTUELLE Assistance par courrier au 118 avenue de Paris - 79000 NIORT 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 du GEMA (Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances) 9 rue de Saint-Pétersbourg - 75008 PARIS. Son avis s'impose à IMA ASSURANCES mais pas aux bénéficiaires qui conservent la possibilité de saisir le tribunal compétent.

2.11 Limitations et exclusions à l'application des garanties

2.11.1 Infraction

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

2.11.2 Force majeure

TERRITORIA MUTUELLE Assistance 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.

2.11.3 Exclusions

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

- dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gérontologiques,
- programmées lorsqu'elles sont liées à des maladies chroniques préexistantes,
- 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).

LEXIQUE

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 d'une garantie complémentaire santé auprès de TERRITORIA MUTUELLE.

ANIMAUX DOMESTIQUES

Les chiens et les chats.

BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Tout adhérent à TERRITORIA MUTUELLE souscripteur d'une garantie complémentaire santé domicilié en France ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou

de fait, enfants, enfants handicapés sans limite d'âge et ascendants directs fiscalement à charge.

CENTRE DE CONVALESCENCE

Les centres de convalescence sont des structures de soins qui contribuent à une réadaptation posthospitalisation. 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.

L'OFFRE TERRITORIA MUTUELLE

TERRITORIA
MUTUELLE
offre une gamme
étendue de solutions
en protection sociale

SANTÉ

PRÉVOYANCE

PRÉVENTION

RETRAITE

ÉPARGNE

TERRITORIA MUTUELLE
20 avenue Léo Lagrange - CS 79650
79061 NIORT Cedex
Tél. : 05 49 33 76 51
demain@territoria-mutuelle.fr
www.territoria-mutuelle.fr

TERRITORIA MUTUELLE, Mutuelle régie par le Livre II du code de la mutualité - Membre d'AG2R LA MONDIALE -
18/20 avenue Léo Lagrange - CS 79650 - 79061 Niort cedex 9 - SIREN 483 041 307.
Tél. 05 49 33 76 51 - demain@territoria-mutuelle.fr - territoria-mutuelle.fr