



TERRITORIA MUTUELLE

PRÉVOYANCE



CONDITIONS GÉNÉRALES

Accompagnement social et assistance

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	3
------------------	----------

1 SERVICE D'ÉCOUTE, CONSEIL ET ORIENTATION	3
---	----------

1.1 Définition du service d'écoute, conseil et orientation	3
1.2 Définition du service « Prestations sur demande »	4
Conditions d'application des « Prestations sur demande »	4
Mise en œuvre des « Prestations sur demande » par DOMPLUS	4
Suivi des « Prestations sur demande »	5
1.3 Accès au service	5
Les Bénéficiaires	5
Les modalités techniques d'accès	5

2 GARANTIES ASSISTANCE	5
-------------------------------	----------

2.1 Garanties en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation	5
Livraison de médicaments	5
Portage de repas	5
Portage d'espèces	6
Livraison de courses	6
Coiffure à domicile	6
Petits travaux de jardinage et de bricolage	6
Transports sur le lieu de travail (hors arrêt de travail)	6
2.2 Garanties en cas d'événement traumatisant	6
Assistance psychologique	6
2.3 Services d'information et de conseil	6
Informations juridiques et vie pratique	6
2.4 Garanties en cas de pathologies lourdes	6
Enveloppe de services pour adhérent ou conjoint ou enfant	7
Ergothérapeute	7
Service travaux pour aménagement du domicile	7
Télé assistance	7
Aide aux démarches administratives	7
Accompagnement social	8
2.5 Conditions d'application des garanties	8
Intervention	8
Faits générateurs	8
Pièces justificatives	8
2.6 Vie du contrat	9
Durée des garanties	9
Résiliation	9
Subrogation	9
Prescriptions	9
Protections des données personnelles	9
Réclamation et médiation	9
2.7 Limitations et exclusions à l'application des garanties	9
Infraction	9
Force majeure	9
Exclusions	10

CONDITIONS GÉNÉRALES ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET ASSISTANCE PRÉVOYANCE

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 œuvre des « Prestations sur demande » par DOMPLUS

A partir des éléments communiqués par TERRITORIA MUTUELLE, le conseiller DOMPLUS procédera 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 œuvre,
- 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 êtes immobilisé à votre domicile plus de 5 jours
- Quelles garanties peuvent être mises en œuvre : TERRITORIA MUTUELLE Assistance peut organiser et prendre en charge les garanties présentées ci-dessous.

2.1.1 Livraison de médicaments

Lorsque vous ne pouvez aller chercher les médicaments prescrits par votre médecin traitant, nous nous chargeons de les récupérer à la pharmacie la plus proche de votre domicile et de vous les livrer. La garantie est limitée à une livraison par semaine, dans la limite de 4 semaines, et le prix des médicaments restent à votre charge.

2.1.2 Portage de repas

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de préparer vos repas, TERRITORIA MUTUELLE Assistance prend en charge un forfait de livraison d'un pack repas pour 7 jours maximum à définir à la commande, dans la limite de 4 semaines.

Lors de la commande, vous trouverez une écoute et une aide pour composer les repas en fonction de

vos choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons vous sera proposé. Le prix des repas reste à votre charge.

2.1.3 Portage d'espèces

Lorsque vous ne disposez plus d'espèces et que vous ne pouvez-vous en procurer, nous organisons et prenons en charge :

- un transport aller/retour par semaine dans un établissement bancaire, dans la limite de 4 semaines,
- ou le portage de 150 € maximum par un de nos prestataires, une fois par semaine et dans la limite de 4 semaines.

La somme avancée, contre reconnaissance de dette, fera l'objet d'une avance remboursable sous 30 jours.

2.1.4 Livraison de courses

Lorsque vous ne pouvez faire vos courses, nous prenons en charge les frais de livraison d'une commande par semaine dans la limite de 4 semaines.

Les frais de livraison vous seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la livraison par taxi.

Le prix des courses demeure à votre charge.

2.1.5 Coiffure à domicile

Lorsque vous avez besoin de soins de coiffure, TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise le déplacement d'un coiffeur à votre domicile.

La prise en charge est limitée à un seul déplacement dans les 30 jours suivant le premier jour de l'immobilisation et le prix de la prestation du coiffeur demeure à votre charge.

2.1.6 Petits travaux de jardinage et de bricolage

Lorsque vous ne pouvez effectuer vos petits travaux de jardinage (tondre la pelouse, tailler une haie...) ou de bricolage (changer les fusibles, ampoules électriques...), nous pouvons vous mettre en relation avec un intervenant qualifié qui pourra les réaliser pour vous. Le coût des prestations reste à votre charge.

2.1.7 Transports sur le lieu de travail (hors arrêt de travail)

Lorsque vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer pour vous rendre au travail, TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge 10 trajets non médicalisés en taxi (domicile-travail ou travail-domicile) dans un rayon de 50 km. Cette garantie s'applique une seule fois par an.

2.2 Garanties en cas d'événement traumatisant

Un membre de votre famille, bénéficiaire des garanties, est victime d'un événement traumatisant et a

besoin d'être accompagné pour surmonter cette épreuve ?

Assistance psychologique

Dans quel cas contacter l'assistance ?

En cas d'accident, de maladie grave, de décès, de troubles anxio-dépressifs directement liés à la vie professionnelle et entraînant un arrêt de travail (stress, surmenage...).

Quelle garantie peut être mise en œuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance peut organiser et prendre en charge, selon la situation :

- de 1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien
- si nécessaire, de 1 à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

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

2.3 Services d'information et de conseil

Vous souhaitez disposer d'informations relevant du domaine juridique ?

Informations juridiques et vie pratique

Dans quel cas contacter l'assistance ?

Ce service est accessible sur simple appel, du lundi au samedi (8h-19h), hors jours fériés, en cas de besoin.

Quelle garantie peut être mise en œuvre ?

TERRITORIA MUTUELLE Assistance met à votre disposition un service d'information juridique pour vous 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.

2.4 Garanties en cas de pathologies lourdes

L'état de santé de l'un des membres de votre famille, bénéficiaire des garanties, implique des soins lourds et un accompagnement renforcé ?

Dans quel cas contacter l'assistance ?

- En cas de survenance d'une pathologie lourde (cf. définitions) entraînant une hospitalisation de plus de 5 jours,
- En cas de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, tri-thérapie, quadrithérapie ou curiethérapie,
- Ou suite à l'aggravation d'une pathologie mentionnée ci-dessus, entraînant une hospitalisation de plus de 10 jours.

Le tout dûment justifié par un certificat médical.

Quelles garanties peuvent être mises en œuvre ?

Nous organisons et prenons en charge les garanties décrites ci-dessous (4.1 à 4.6), qui sont à utiliser sur 12 mois à compter de la déclaration d'une

pathologie ou de l'aggravation d'une pathologie. Si vous ou votre conjoint êtes le patient : dans l'attente de la réception du certificat médical, adressé sous pli confidentiel à l'attention des médecins de TERRITORIA MUTUELLE Assistance, des mesures conservatoires d'aide-ménagère peuvent être mises en œuvre à concurrence de 6h sur une semaine. Le nombre d'heures attribuées est évalué par TERRITORIA MUTUELLE Assistance selon la situation.

2.4.1 Enveloppe de services pour adhérent ou conjoint ou enfant

A compter de la déclaration ou d'une aggravation d'une pathologie, nous pouvons mettre à votre disposition une enveloppe de services limitée à 100 unités de consommation à utiliser sur une période maximale de 12 mois.

Ces unités peuvent être demandées au fur et à mesure de vos besoins.

Il ne sera accordé qu'une enveloppe de services sur une même période de 12 mois.

Le nombre d'unités ne pourra être modifié dès lors que vous aurez donné votre accord pour la mise en œuvre d'une ou plusieurs prestations et que celles-ci auront débuté.

Enveloppe de services pour adhérent ou conjoint. Le décompte en unité correspond aux prestations suivantes :

ENVELOPPE ADULTE MALADE	UNITÉ DE MESURE	VALEUR UNITAIRE
Aide-ménagère	1 heure	1 unité
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement*	10 unités
Transport aux RDV médicaux	1 transport aller et/ou retour	4 unités
Livraison de médicaments	1 livraison	2 unités
Livraison de courses	1 livraison	4 unités
Portage de repas	1 livraison	1 unité
Coiffure à domicile	1 déplacement	1 unité
Entretien jardin	1 heure	1 unité
Garde d'enfant	1 heure	2 unités
Conduite à l'école	1 trajet aller et/ou retour par jour	4 unités
Conduite aux activités extrascolaires	1 trajet aller et/ou retour par jour	4 unités

Enveloppe de services pour enfant.

Le décompte en unité correspond aux prestations suivantes :

GARDE D'ENFANT MALADE	1 HEURE	2 UNITÉS
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement*	10 unités
Transport aux RDV médicaux	1 transport aller et/ou retour	4 unités
Livraison de courses	1 livraison	4 unités
Portage de repas	1 livraison	1 unité
Coiffure à domicile	1 déplacement	1 unité

* Dans la limite de 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 92 €.

2.4.2 Ergothérapeute

TERRITORIA MUTUELLE Assistance organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute à votre domicile. Cette garantie est limitée à une visite par événement.

Contenu de la garantie : évaluation de la personne dans son lieu de vie (bilan de la personne, bilan matériel de l'environnement de vie) qui peut être complétée par un rapport (croquis des aménagements et cotes d'accessibilité) préconisant des solutions d'aménagement du domicile.

2.4.3 Service travaux pour aménagement du domicile

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements de votre domicile, TERRITORIA MUTUELLE Assistance Santé vous met en relation avec une structure spécialisée qui servira d'intermédiaire avec les entreprises pour une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de l'habitat :

- Envoi sur site de professionnels susceptibles d'effectuer les réparations,
- Établissement par ces prestataires d'un diagnostic des réparations à effectuer ainsi qu'un devis,
- Contrôle des devis,
- Suivi des travaux, des coûts, des délais.

Les travaux restent à votre charge et cette garantie est limitée à un dossier par événement.

2.4.4 Télé assistance

Nous prenons en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme à votre domicile, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de trois mois.

2.4.5 Aide aux démarches administratives

Si vous n'est pas en mesure d'effectuer les démarches, et qu'aucun proche ne peut s'en charger pour vous, nous organisons et prenons en charge, dès le 1er jour de l'événement, la venue d'une aide

qualifiée à votre domicile, à concurrence de 8 heures, dans la limite de 30 jours, à compter de la date d'hospitalisation ou d'immobilisation.

2.4.6 Accompagnement social

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

Le Travailleur Social évalue vos besoins d'aide et d'accompagnement en matière de droits sociaux, identifie vos priorités et vous propose des solutions. Les prestations doivent être exécutées dans un délai de un an à compter de la date de survenance de l'événement.

Cette garantie est également applicable en cas de survenance d'un handicap.

2.5 Conditions d'application des garanties

2.5.1 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 toutefois 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.

2.5.1.1 Délai de demande d'assistance

TERRITORIA MUTUELLE Assistance apporte une aide immédiate et effective afin de participer au retour à la normale de votre 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, pour être recevable toute demande d'assistance doit être exercée au plus tard dans les 30 jours qui suivent une immobilisation au domicile ou la sortie d'une hospitalisation.

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

Exception(s) :

Pour toutes les garanties applicables sur un an, 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'événement.

Illustration pour la garantie livraison de médicaments, plafonnée à 4 semaines : en cas d'appel au début de la 3ème semaine, la garantie est alors plafonnée à 2 semaines.

2.5.1.2 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 œuvre 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. 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.

2.5.1.3 Territorialité

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

2.5.2 Faits générateurs

Les garanties décrites dans cette notice d'assistance s'appliquent en cas :

- d'événement traumatisant,
- d'accident corporel ou de maladie entraînant une immobilisation au domicile,
- de pathologie lourde (telle que définie page 11) ou de traitement de trithérapie, quadrithérapie, chimiothérapie, radiothérapie,

Ce dans les conditions spécifiées à chaque article.

2.5.3 Pièces justificatives

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

De la même façon, TERRITORIA MUTUELLE Assistance pourra 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.

2.6 Vie du contrat

2.6.1 Durée des garanties

La période de validité du contrat Maintien de Traitement souscrit par l'adhérent auprès de TERRITORIA MUTUELLE.

2.6.2 Résiliation

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation par l'adhérent de son contrat Maintien de Traitement 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.

2.6.3 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.

2.6.4 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 à 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.

2.6.5 Protections 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 œuvre 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.

2.6.6 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 TERRITORIA MUTUELLE Assistance mais pas aux bénéficiaires qui conservent la possibilité de saisir le tribunal compétent.

2.7 Limitations et exclusions à l'application des garanties

2.7.1 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.

2.7.2 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.

2.7.3 Exclusions

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

- dans des établissements et services psychiatriques, gériatologiques et gériatriques,
- 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 Maintien de Traitement 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 maintien de traitement domicilié en France ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants de moins de 16 ans, petits-enfants de moins de 16 ans placés définitivement ou temporairement sous leur responsabilité, 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 post-hospitalisation. Les centres de rééducation, les SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermique 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.

LISTE DES PATHOLOGIES LOURDES

Accident vasculaire cérébral invalidant, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-instable, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dialysée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polyopathologies (association de plusieurs maladies) dont la prise en charge sera laissée à l'appréciation des médecins de TERRITORIA MUTUELLE Assistance.

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 - 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