



# MUTUELLE UMC

ASSISTANCE SANTÉ VIE QUOTIDIENNE

Convention garantie assistance n° 000002018



COMMENT CONTACTER GARANTIE ASSISTANCE ?

- Téléphone : **09 69 36 99 50**
- Télécopie : **09 77 40 17 87**

24 heures sur 24, en indiquant le numéro de votre contrat : **000002018**

**IMPORTANT :**

Pour que les prestations d'assistance soient acquises, GARANTIE ASSISTANCE doit avoir été prévenue (par téléphone ou télécopie) et avoir donné son accord préalable.



**GARANTIE ASSISTANCE**  
Société Anonyme au capital de 1 850 000 €  
312 517 493 RCS NANTERRE  
Siège social : 108 Bureaux de la Colline,  
92210 SAINT-CLOUD  
Entreprise régie par le Code des Assurances

# 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

La MUTUELLE UMC a souscrit auprès de GARANTIE ASSISTANCE un contrat collectif d'assistance au profit de ses adhérents et ceux de ses mutuelles partenaires, en vertu duquel la présente convention d'assistance n° 000002018 s'applique aux Bénéficiaires visés au 1.1.

Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les prestations d'assistance accordées aux assurés d'un contrat complémentaire « Santé » souscrit auprès de la MUTUELLE UMC.

Ces prestations d'assistance sont gérées par GARANTIE ASSISTANCE, constituée sous forme de Société anonyme au capital de 1 850 000 € - 312 517 493 RCS NANTERRE, entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD.

## 1.1. BÉNÉFICIAIRES

- Toute personne physique, ayant adhéré à un contrat complémentaire « Santé » proposé par la MUTUELLE UMC,
- Son conjoint\*,
- Leurs enfants\*,
- Leurs ascendants\*.

Les Bénéficiaires doivent vivre sous le même toit et leur domicile fiscal doit être situé en France telle que définie au 1.4 et portés sur le bulletin d'adhésion.

## 1.2. VALIDITÉ TERRITORIALE

Les garanties sont utilisables au domicile\* du Bénéficiaire en France telle que définie au 1.4, sauf restrictions expressément stipulées.

## 1.3. PRISE D'EFFET ET DURÉE

Les garanties définies dans la présente convention suivent le sort du contrat complémentaire santé auquel elles se rattachent et dont elles font partie intégrante (date d'effet, durée, suspension, renouvellement, résiliation, etc.).

Les Bénéficiaires d'un contrat complémentaire « Santé » proposé par la MUTUELLE UMC sont couverts en cas de survenance d'un événement\* garanti pendant la durée de validité de la convention d'assistance n° 000002018 liant la MUTUELLE UMC à G.A.\* et au plus tôt le 1<sup>er</sup> janvier 2014, sous réserve que leur contrat complémentaire soit en vigueur au moment de cet événement\*.

Les garanties prennent fin :

- à la fin du contrat complémentaire « Santé » MUTUELLE UMC.
- à la date de résiliation de la convention d'assistance, la MUTUELLE UMC informera les Bénéficiaires du changement de la société d'assistance chargée de garantir et fournir les prestations d'assistance équivalentes.

## 1.4. DÉFINITIONS

Pour l'application de la présente convention d'assistance, on entend par :

**Accident :** toute atteinte corporelle provenant d'un événement\* soudain, imprévisible et extérieur au bénéficiaire et indépendante de la volonté de ce dernier.

**Ascendants :** le père, la mère de l'adhérent ou ceux de son conjoint.

**Conjoint :** le conjoint proprement dit de l'adhérent, ou son concubin ou son partenaire lié par pacte civil de solidarité.

**Dépendant :** diminution du potentiel physique ou psychique du proche\* de l'adhérent (ou son conjoint\*) dont l'état est consolidé. L'état physique ou psychique de ce proche\* est consolidé lorsqu'il ne peut plus s'améliorer.

**Domicile :** le lieu de résidence principale et habituelle ou de résidence secondaire de l'adhérent et des bénéficiaires, situé en France telle que définie ci-dessous, mentionné au titre de domicile fiscal sur la déclaration d'impôt sur le revenu.

**Enfant :** enfant à charge de l'adhérent et/ou de son conjoint\*.

**Événement :** selon la garantie sollicitée, la maladie\*, l'accident\*, le décès, la grossesse.

**Frais de séjour :** frais d'hôtel petit-déjeuner continental inclus.

**France :** France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et d'Andorre.

**G.A. :** Garantie assistance

**Hospitalisation :** tout séjour dans un établissement de santé, effectué dans le but de recevoir des soins à la suite d'un accident\* ou d'une maladie\*.

L'établissement de santé public ou privé (hôpital ou clinique) doit être habilité(e) à pratiquer des actes et dispenser des traitements auprès de personnes malades ou accidentées et détenir toutes les autorisations administratives et sanitaires requises.

**Immobilisation :** toute immobilisation temporaire au domicile\*, supérieure à 5 jours consécutifs (sauf stipulations contraires), médicalement prescrite, et consécutive à un accident\* ou une maladie\*.

**Maladie :** altération de la santé, constatée par une autorité médicale habilitée.

**Proche :** père, mère, conjoint\*, enfant\* de l'adhérent.

Nb : les termes définis ci-dessus sont signalés par un astérisque (\*) dans les conditions générales.

## 1.5. NÉCESSITÉ DE L'APPEL PRÉALABLE

Pour que les prestations d'assistance soient acquises, G.A.\* doit avoir été prévenue au préalable par téléphone ou par télécopie, avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable.

### GARANTIE ASSISTANCE

**N° Téléphone : 09 69 36 99 50**

**N° Télécopie : 09 77 40 17 87**

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une de ces prestations ne donne lieu à aucun remboursement de la part de G.A.\*.

Pour toute demande d'assistance, le Bénéficiaire (ou toute autre personne agissant en son nom) doit :

- contacter G.A.\* sans délai (voir coordonnées et modalités ci-avant),
- fournir les renseignements suivants :
  - le numéro du contrat d'assurance ou d'adhésion,
  - son nom, prénom, le lieu où il se trouve et, si possible, le numéro de téléphone où il pourra éventuellement être contacté,
  - la nature des difficultés motivant l'appel,
  - les noms, adresse et numéro de téléphone du médecin ou, le cas échéant, de la clinique ou de l'hôpital dans lequel est soigné le Bénéficiaire, afin que G.A.\* puisse se mettre en rapport avec eux et suivant les décisions de l'autorité médicale, servir les prestations garanties adaptées à la situation.

## 1.6. CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS

### 1.6.1. ENGAGEMENTS FINANCIERS

Sans préjudice des règles exposées au 1.5 et 1.6.3, toute demande de prise en charge adressée par le Bénéficiaire à G.A.\* devra être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande.

En cas de prise en charge des frais de séjour à l'hôtel, G.A.\* ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués ci-après, et à l'exclusion de tout autre frais.

### 1.6.2. AVANCE DE FRAIS

Dans le cadre de certaines garanties stipulées dans la présente convention, G.A.\* peut verser au

Bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

#### 1.6.2.1. Conditions préalables au versement de l'avance par G.A.\*

À titre de garantie de remboursement par le Bénéficiaire de l'avance consentie, G.A.\* adressera un certificat d'engagement au Bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins à G.A.\*. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par G.A.\*.

Le Bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à G.A.\* un chèque certifié ou un chèque de banque.

#### 1.6.2.2. Délai de remboursement de l'avance à G.A.\*

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser à G.A.\* la somme avancée par cette dernière dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

#### 1.6.2.3. Sanctions

À défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et G.A.\* pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

## 1.6.3. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL

Dans tous les cas, la nature de l'assistance et le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à la demande du Bénéficiaire relèvent de la décision du médecin de G.A.\* qui recueille, si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations ainsi que le nombre d'heures mentionnés dans les garanties ne sont pas forfaitaires. Afin de permettre au médecin de G.A.\* de prendre sa décision, il pourra être demandé au Bénéficiaire de fournir tout justificatif médical de l'événement\* soudain et imprévisible qui conduit le Bénéficiaire à solliciter son assistance.

Le cas échéant, G.A.\* recommande au Bénéficiaire d'adresser ces documents sous pli confidentiel à l'attention du service médical de GARANTIE ASSISTANCE.

## 1.7. EXCLUSIONS

G.A.\* ne peut, en aucun cas, se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais de transport primaire engagés.

G.A.\* ne garantit pas les événements suivants et leurs conséquences :

- toute maladie\* constituée ou tout accident\* survenu antérieurement à la date d'adhésion au contrat complémentaire.
- Les états de grossesse et leurs complications (à l'exception des séjours en maternité pour grossesse pathologique supérieure à 8 jours) ;
- les conséquences d'un dommage intentionnellement commis par l'adhérent,
- les hospitalisations\* aux fins de soins de suite et de réadaptation ;
- les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- les maladies ou troubles mentaux comprenant les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement ;
- les états pathologiques faisant suite à une Interruption volontaire de Grossesse ou une Procréation Médicalement Assistée ;
- toute intervention médicale volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique notamment) ;
- les affections bénignes ne justifiant pas une immobilisation\* au domicile\* ;
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement ;
- les conséquences d'un état d'ivresse manifeste ou d'un état alcoolique tel que visé à l'article R.234-1 du Code de la route ;
- les conséquences d'un conflit armé (guerre étrangère ou civile), d'une émeute ;
- les conséquences de la participation volontaire du Bénéficiaire à un acte de terrorisme ou de sabotage, un crime un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- les accidents\* et décès survenus du fait de la participation du Bénéficiaire, en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

## 1.8. PRESCRIPTION

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement\* qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- 1) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

- 2) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires (citation en justice, commandement ou mesure d'exécution forcée) 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 l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les Parties au contrat d'assurance 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.

## 1.9. SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des Assurances, G.A.\* est subrogée, à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat, dans les droits et actions du Bénéficiaire contre tout tiers responsable de l'événement\* ayant donné lieu à assistance ou à remboursement.

## 1.10. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la Loi française. Toute action dérivant des conditions générales sera portée devant le Tribunal dans le ressort duquel l'adhérent à son domicile\*.

## 1.11. CONTRÔLE

G.A.\* est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) située 61 rue Taitbout, 75436 Paris cedex 09.

## 1.12. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations recueillies auprès du Bénéficiaire lors de l'adhésion puis lors du traitement d'une demande d'indemnisation font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations garanties. En adhérant à la convention d'assistance, le Bénéficiaire consent à ce traitement informatique. Dans ce cadre, le Bénéficiaire est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux partenaires liés contractuellement à G.A.\* intervenant pour l'exécution des prestations d'assistance.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 dite «informatique et libertés», modifiée par la loi n° 2004-801 du 06 août 2004, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à

**GARANTIE ASSISTANCE,  
108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD.**

Il peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

### 1.13. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) doit être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande soit par téléphone au numéro indiqué au 1.5., soit à [operations@garantieassistance.fr](mailto:operations@garantieassistance.fr), qui veillera à répondre dans les meilleurs délais (maximum 15 jours).

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le Bénéficiaire peut adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante :

**GARANTIE ASSISTANCE - Service Réclamations,  
108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD  
ou à [reclamations@garantieassistance.fr](mailto:reclamations@garantieassistance.fr).**

Une réponse est formulée dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la réception du courrier de réclamation. Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, G.A.\* envoie un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse.

### 1.14. EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ

G.A.\* est responsable de la nature et de la qualité des prestations d'assistance fournies aux Bénéficiaires des garanties. Toutefois :

- la responsabilité de G.A.\* est écartée lorsque les retards ou défaillances dans l'exécution des garanties sont imputables à une cause étrangère, notamment, aux délais et/ou aux difficultés d'obtention de documents administratifs (visas d'entrée et de sortie de territoire, passeports, etc.) qui constituent des conditions essentielles et préalables, fixées par certains états, à la circulation et/ou au transport des personnes ou des biens sur un territoire ou entre deux états donnés ;

- la responsabilité de G.A.\* ne pourra être recherchée lorsque le retard ou l'inexécution de la prestation d'assistance demandée par le Bénéficiaire est consécutif(ve) à l'insuffisance des disponibilités locales ;
- G.A.\* ne peut être tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient :
  - soit, de cas de force majeure,
  - soit, d'événements tels guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires émeutes ou grèves (article L.121-8 alinéa 2 du Code des Assurances),
  - soit, des saisies ou contraintes par la force publique,
  - soit, des interdictions officielles,
  - soit, des actes de piraterie, de terrorisme ou d'attentats soit, d'un enlèvement, d'une séquestration ou d'une prise d'otage,
  - soit, des tempêtes, ouragans ou catastrophes naturelles.

## 2. GARANTIES ACCORDÉES

### 2.1. INFORMATION

Toute demande d'information du Bénéficiaire est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué ; G.A.\* s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et en tout cas dans un délai ne dépassant pas 48 heures dans les domaines mentionnés ci-dessus.

L'assistance information des paragraphes 2.1.2 et 2.1.3 a un caractère uniquement documentaire (au sens de l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971) et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.

La responsabilité de G.A.\* ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de :

- interprétation inexacte du ou des renseignements que le Bénéficiaire aura obtenu(s) ;
- difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le Bénéficiaire, des informations communiquées.

#### 2.1.1. INFORMATION SANTÉ

Les prestations d'information « Santé » ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter le Bénéficiaire et, en aucun cas, elles n'ont vocation à remplacer le médecin traitant. Cette assistance téléphonique est accessible, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés ou chômés), sur simple appel du Bénéficiaire.

Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.

Les médecins peuvent répondre à toutes demandes du Bénéficiaire. Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical). De plus, en cas d'urgence médicale, le Bénéficiaire doit appeler en priorité son médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15).

#### **2.1.1.1. Information santé d'ordre générale**

INFO SANTÉ est un service d'informations générales animé par les médecins de G.A.\* et destiné à répondre à toute question de nature médicale, notamment dans les domaines suivants :

- la santé,
- les vaccinations,
- la mise en forme,
- la diététique.

#### **2.1.1.2. Information spécifique à une pathologie**

INFO SANTÉ est aussi un service d'informations sur les pathologies (Parkinson, Alzheimer, SIDA, allergies, etc.) animé par les médecins de G.A.\* et destiné à répondre à toute question de nature médicale, notamment dans les domaines suivants :

- traitements et conséquences,
- évolution de la maladie\*,
- risque de transmission génétique, risque de contagion pour l'entourage.

### **2.1.2. INFORMATION JURIDIQUE, PRATIQUE ET SOCIALE**

G.A.\* recherche et communique à l'adhérent les renseignements qui lui sont nécessaires dans les domaines mentionnés ci-après. Sont exclues :

- les demandes d'information ayant trait à des situations professionnelles ;
- les demandes d'information ne portant pas sur le droit français.

#### **2.1.2.1. Informations d'ordre juridique**

Habitation, logement, impôt, fiscalité, assurances, allocations, retraites, justice, défense, recours, salaires, contrats de travail, associations, sociétés, commerçants, artisans, droits du consommateur, voisinage, famille, mariage, divorce, succession, affaires sociales.

#### **2.1.2.2. Informations vie pratique**

Formalités, cartes, permis, enseignement, formation, services publics, vacances, loisirs, activités culturelles, logement.

#### **2.1.2.3. Informations sociales**

Les différentes aides sociales, les modalités et les démarches à effectuer, les services d'action sociale répondant aux besoins, etc.

#### **2.1.3. Information voyages**

À la demande du Bénéficiaire, l'un des médecins de G.A.\* pourra lui communiquer des informations ou renseignements mais ne pourra en aucun cas fournir des consultations médicales par téléphone. Ces renseignements concernent les domaines suivants :

- hygiène de vie (alimentaire, etc.),
- préparation aux voyages,
- maladies infantiles,
- réaction aux médicaments,
- vaccinations.

## **2.2. ASSISTANCE AIDE VIE QUOTIDIENNE**

Rappel : les prestations ci-dessous sont mises en oeuvre en cas de survenance d'un événement\* garanti. À l'exception de la prestation prévue au paragraphe 2.2.7, le coût intégral de chacune des prestations de proximité ci-dessous reste à la charge exclusive du Bénéficiaire.

### **2.2.1. RECHERCHE D'UN MÉDECIN (EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)**

En l'absence du médecin traitant habituel, G.A.\* aide le Bénéficiaire à rechercher un médecin pour une visite à domicile\* en lui communiquant les numéros de téléphone utiles (médecin de garde ou service d'urgence).

L'indisponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de G.A.\*.

### **2.2.2. RECHERCHE D'UN INTERVENANT PARAMÉDICAL (EN FRANCE MÉTROPOLITAINE)**

À la demande du Bénéficiaire, le service médical de G.A.\* envoie dans les meilleurs délais, et selon les disponibilités locales, une infirmière ou un intervenant paramédical au domicile\* du Bénéficiaire. Cette garantie s'exerce notamment lorsque le médecin traitant habituel du Bénéficiaire ne peut être joint. En cas d'urgence, le service de régulation médicale de G.A.\* mobilisera les services compétents (SAMU, pompiers, etc.).

## 2.2.3. TRANSPORT EN AMBULANCE

### 2.2.3.1. Transfert à l'hôpital

Sur demande du médecin sur place, si l'état de santé du Bénéficiaire nécessite son hospitalisation\*, G.A.\* envoie une ambulance, sans prise en charge, pour son transport au centre médical le plus proche du domicile\*.

### 2.2.3.2. Retour au domicile\*

A l'issue de l'hospitalisation\*, G.A.\* organise, si nécessaire, le retour du Bénéficiaire à son domicile\* en ambulance (ou VSL), sans prise en charge, selon la prescription médicale effectuée.

## 2.2.4. PORTAGE DE REPAS

Si le Bénéficiaire est dans l'incapacité de préparer lui-même son repas, G.A.\* contacte et fait intervenir le service municipal de portage de repas. Si un tel service n'existe pas, G.A.\* missionne un prestataire qui portera au domicile\* du Bénéficiaire le repas qu'il a choisi.

## 2.2.5. SERVICE DE LIVRAISON DE COURSES ALIMENTAIRES

Si le Bénéficiaire ne peut effectuer lui-même ses courses alimentaires, G.A.\* recherche et missionne un prestataire qui se rend à son domicile\*. Le Bénéficiaire s'engage à fournir au prestataire de G.A.\* la liste des aliments ainsi que le moyen de paiement nécessaire à leur achat. Les achats effectués seront livrés au domicile\* du Bénéficiaire.

## 2.2.6. COIFFEUR À DOMICILE\*

Lorsque le Bénéficiaire en fait la demande, G.A.\* recherche et missionne un coiffeur à son domicile\* à l'heure et à la date qu'il indique.

## 2.2.7. ACHEMINEMENT DES MÉDICAMENTS

Si du fait de son immobilisation\* au domicile\*, le Bénéficiaire ne peut pas se déplacer pour se procurer des médicaments indispensables au traitement prescrit par ordonnance médicale, G.A.\* fait le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter au domicile\* du Bénéficiaire ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie.

G.A.\* fait l'avance du coût de ces médicaments, que le Bénéficiaire devra rembourser à G.A.\* au moment même de leur livraison. Le service de livraison des médicaments est pris en charge par G.A.\*.

## 2.2.8. ACCÈS AUX COORDONNÉES DE SERVICES À LA PERSONNE

Sur simple appel téléphonique, G.A.\* met à la disposition du Bénéficiaire un service de renseignements 24h/24h destiné à communiquer le ou les numéros de téléphone d'un ou des prestataires de services situés à proximité de son domicile : électricien, plombier, taxi, coiffeur, etc.

## 2.3. ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION\* DE PLUS DE 48 HEURES, D'IMMOBILISATION\* AU DOMICILE\* SUPÉRIEURE A 5 JOURS CONSÉCUTIFS OU DE SÉJOUR EN SERVICE MATERNITÉ SUPÉRIEUR À 8 JOURS CONSÉCUTIFS

### 2.3.1. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

En cas d'évènement garanti, si les enfants\* de l'adhérent (ou de son conjoint\*) ne peuvent pas s'organiser seuls ni être confiés à une personne de l'entourage, G.A.\* organise et prend en charge par évènement\* :

- soit leur garde au domicile\* du Bénéficiaire dans la limite de 20 heures réparties sur une période d'un mois maximum.
- soit leur transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe chez un proche\* résidant en France\*.
- soit le transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe d'un proche\* résidant en France\* au domicile\* du Bénéficiaire.
- soit leur conduite à l'école et leur retour au domicile\* sur une période de 5 jours maximum par évènement\* et à concurrence de 2 aller-retour par jour dans un rayon de 25 Km du domicile\*.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque les enfants\* sont sans surveillance au domicile\* et que l'autre parent doit s'absenter du domicile\* pour des raisons professionnelles.

### 2.3.2. GARDE DES ASCENDANTS DÉPENDANTS

En cas d'évènement garanti, si les ascendants dépendants à la charge de l'adhérent ou de son conjoint ne peuvent s'organiser seuls ni être confiés à une personne de l'entourage, G.A.\* organise et prend en charge par évènement\* :

- soit leur garde au domicile\* du Bénéficiaire dans la limite de 20 heures réparties sur une période d'un mois maximum.
- soit leur transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe chez un proche\* résidant en France\*.

- soit le transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe d'un proche\* résidant en France\* jusqu'au domicile\* du Bénéficiaire.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque les ascendants sont seuls au domicile\* et que le conjoint\* du Bénéficiaire hospitalisé doit s'absenter du domicile\* pour des raisons professionnelles.

### 2.3.3. PRÉSENCE D'UN PROCHE

Si à la suite d'un événement garanti, le Bénéficiaire se retrouve seul et sans aide à son domicile, G.A.\* organise et prend en charge par événement\* :

- le voyage aller-retour d'un proche (parent ou ami) se trouvant en France\*, à concurrence d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'un billet d'avion classe économique pour se rendre au chevet du Bénéficiaire,
- le séjour à l'hôtel de ce proche pendant 2 nuits à concurrence de 75 EUR TTC maximum par nuit.

### 2.3.4. AIDE-MÉNAGÈRE

Si l'état de santé de l'adhérent et/ou de son conjoint\* le nécessite (certificat médical) et si son entourage ne peut pas lui apporter l'aide nécessaire, G.A.\* met à disposition une aide-ménagère pour effectuer du repassage, du ménage et préparer les repas et prend en charge les frais correspondants dans la limite de 10 heures de travail effectif réparties sur une période de 7 jours consécutifs maximum par événement\*, selon le cas :

- pendant l'immobilisation\* au domicile\* de plus de 5 jours : à compter de la date de début de l'immobilisation\* prescrite figurant sur le certificat médical,
- pendant ou dès la fin de l'hospitalisation\* supérieure à 48 heures, à compter respectivement de la date d'admission ou de sortie de l'établissement de santé.

Cette garantie fonctionne de 8h00 à 19h00 tous les jours de la semaine hors week-ends et jours fériés ou chômés.

### 2.3.5. TRANSFERT ET GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES FAMILIERS

À la demande du Bénéficiaire, G.A.\* organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux vivant au domicile\* du Bénéficiaire, dans la limite d'1 mois maximum à compter du début ou de la fin d'un événement garanti. Sont exclus :

- tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « Pitt bull »,
- tout animal appartenant à l'une des espèces

suivantes : reptiles, amphibiens, arachnides, scorpions, félins, primates, insectes,

- tout chat, chien ou furet ne remplissant pas les obligations d'identification, de vaccination et de détention de passeport fixées par la réglementation européenne,
- les animaux détenus par le Bénéficiaire dans le cadre d'un élevage ou d'une exploitation agricole,
- le toilettage et les soins vétérinaires.

### 2.3.6. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

En cas de nécessité, G.A.\* assure la transmission des messages à caractère urgent destinés à la famille du Bénéficiaire ou à un de ses proches\* (et inversement) y compris des informations à caractère personnel et médical avec accord du Bénéficiaire.

## 2.4. ASSISTANCE EN CAS DE TRAITEMENT DE RADIOTHÉRAPIE OU DE CHIMIOTHÉRAPIE DU BÉNÉFICIAIRE

### 2.4.1. AIDE-MÉNAGÈRE

Pour tout traitement entraînant des séances de chimiothérapie ou de radiothérapie, G.A.\* missionne une aide à domicile et prend en charge les frais correspondants à concurrence de 2 heures par jour au cours des 48 heures suivant chaque séance de soins, dans la limite des disponibilités locales. Cette garantie pourra s'exercer à concurrence de 20 heures maximum réparties sur toute la durée du traitement (quel que soit le nombre de protocoles et de séances nécessaires au traitement).

G.A.\* prend en charge les frais d'aide à domicile ainsi occasionnés. Cette garantie fonctionne de 8h00 à 19h00 tous les jours de la semaine hors week-ends et jours fériés ou chômés.

### 2.4.2. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

Si, durant un traitement de radiothérapie ou chimiothérapie de l'adhérent (ou son conjoint\*), ses enfants\* ne peuvent pas s'organiser seuls ni être confiés à une personne de l'entourage du Bénéficiaire, G.A.\* organise et prend en charge par événement\* :

- soit leur garde au domicile\* du Bénéficiaire dans la limite de 20 heures réparties sur une période d'un mois maximum.
- soit leur transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe chez un proche\* résidant en France\*.
- soit le transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe d'un proche\* résidant en France\* au domicile\* du Bénéficiaire.
- soit leur conduite à l'école et leur retour au

domicile\* sur une période de 5 jours maximum par événement\* et à concurrence de 2 aller-retour par jour dans un rayon de 25 km du domicile\*.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque les enfants\* sont sans surveillance au domicile\* et que l'autre parent doit s'absenter du domicile\* pour des raisons professionnelles.

### 2.4.3. GARDE DES ASCENDANTS DÉPENDANTS

Si, durant un traitement de radiothérapie ou chimiothérapie de l'adhérent (ou son conjoint\*), ses ascendants dépendants dont il a la charge ne peuvent pas s'organiser seuls ni être confiés à une personne de l'entourage du Bénéficiaire, G.A.\* organise et prend en charge par événement\* :

- soit leur garde au domicile\* du Bénéficiaire dans la limite de 20 heures réparties sur une période d'un mois maximum.
- soit leur transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe chez un proche\* résidant en France\*.
- soit le transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe d'un proche\* résidant en France\* jusqu'au domicile\* du Bénéficiaire.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque les ascendants dépendants sont seuls au domicile\* et que le conjoint\* du Bénéficiaire hospitalisé doit s'absenter du domicile\* pour des raisons professionnelles.

## 2.5. ASSISTANCE EN CAS DE MATERNITÉ

### 2.5.1. ALLO INFO « JEUNES PARENTS »

Information destinée à répondre à toute question de nature pratique, notamment dans les domaines suivants :

- les modes de garde,
- le congé parental,
- les démarches administratives,
- la déclaration de la naissance,
- les incidences fiscales de l'arrivée du nouveau-né.

Toute demande d'information est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué ; G.A.\* s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et en tout cas dans un délai ne dépassant pas 48 heures.

Le contenu de l'information délivrée ne saurait excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971.

NB : la responsabilité de G.A.\* ne pourra être recherchée en cas de mauvaise utilisation ou d'interprétation inexacte par l'assuré des renseignements communiqués.

### 2.5.2. AIDE-MÉNAGÈRE

En cas de maternité multiple, si l'état de santé de l'adhérent (ou son conjoint\*) le nécessite (certificat médical) et si son entourage ne peut lui apporter l'aide nécessaire, G.A.\* met à disposition une aide-ménagère pour effectuer du repassage, du ménage et préparer les repas et prend en charge les frais correspondants dans la limite de 10 heures de travail effectif réparties sur une période de 7 jours consécutifs maximum par événement\*, selon le cas :

- pendant l'immobilisation\* au domicile\* de plus de 7 jours, à compter de la date figurant sur le certificat médical,
- pendant ou dès la fin de l'hospitalisation\* supérieure à 48 heures, à compter respectivement de la date d'admission ou de sortie de l'établissement de santé.

Cette garantie fonctionne de 8h00 à 19h00 tous les jours de la semaine hors week-ends et jours fériés ou chômés.

### 2.5.3. AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

Dans les 5 jours ouvrés suivant le retour au domicile\* du nouveau-né, G.A.\* organise et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales, l'intervention d'une auxiliaire de puériculture au domicile\* à concurrence de 2 heures afin d'aider la maman dans la réalisation des soins à dispenser au nouveau-né.

### 2.5.4. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de difficulté (baby blues, relation parent-enfant, difficultés d'organisation, etc.), le Bénéficiaire peut contacter G.A.\* pour recevoir une aide psychologique délivrée par des psychologues cliniciens qui interviennent dans le strict respect de la déontologie applicable à la profession. En fonction de la situation du Bénéficiaire, G.A.\* organise et prend en charge 3 entretiens téléphoniques.

En fonction des situations et des attentes du Bénéficiaire, un rendez-vous pourra être organisé pour le Bénéficiaire avec un psychologue diplômé d'état proche de son domicile\*.

Dans ce cas, les frais de consultation demeurent à la charge du Bénéficiaire.

## 2.6. ASSISTANCE EN CAS DE GRAVE PROBLÈME DE SANTÉ OU DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

### 2.6.1. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de grave problème de santé ou décès de l'adhérent (ou son conjoint\*), ce dernier ou le veuf ou la veuve peut contacter G.A.\* pour recevoir une aide psychologique délivrée par des psychologues cliniciens qui interviennent dans le strict respect de la déontologie applicable à la profession. En fonction de la situation du Bénéficiaire, G.A.\* organise et prend en charge 3 entretiens téléphoniques.

G.A.\* peut également mettre le Bénéficiaire en relation avec un psychologue proche de son domicile\*. La 1<sup>ère</sup> consultation est prise en charge par G.A.\*, les consultations suivantes restent à la charge du Bénéficiaire.

### 2.6.2. ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIALE

En cas de grave problème de santé ou décès de l'adhérent (ou son conjoint\*), ce dernier ou le veuf ou la veuve peut contacter, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés et jours chômés), l'équipe médico-sociale de G.A.\* qui est à son écoute pour réaliser un bilan de sa situation individuelle et l'informer sur les aides dont il peut bénéficier. Celle-ci peut également l'assister, si le Bénéficiaire le souhaite, dans ses démarches auprès des organismes appropriés.

## 2.7. ASSISTANCE EN CAS D'ARRÊT DE TRAVAIL IMPRÉVU DE LA GARDE D'ENFANTS HABITUELLE

### 2.7.1. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

En cas d'arrêt de travail imprévu (une copie de l'avis d'arrêt pourra être sollicitée) de la personne salariée par l'adhérent pour la garde des enfants\* et si l'entourage ne peut pas pallier cette absence, G.A.\* organise et prend en charge dès le premier jour ; la garde des enfants\* de moins de 16 ans au domicile\* de l'assuré par une personne qualifiée. Cette prestation est mise en œuvre à concurrence de 20 heures maximum de garde effective réparties sur 5 jours. Les jours de garde peuvent être mis en œuvre au cours des 5 premiers jours de l'arrêt de travail.

Cette garantie fonctionne du lundi au vendredi (hors week-ends, jours fériés et chômés) de 8h00 à 19h00. Toute heure de garde sollicitée par l'assuré au-delà des heures prises en charge par G.A.\* sera à la charge exclusive de l'assuré.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque les enfants\* sont sans surveillance au domicile\* et que l'autre parent doit s'absenter du domicile\* pour des raisons professionnelles.

## 2.8. ASSISTANCE EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE\* D'UN ENFANT\* DU BÉNÉFICIAIRE

### 2.8.1. GARDE DE L'ENFANT DE MOINS DE 16 ANS IMMOBILISÉ AU DOMICILE\*

Si, à l'occasion d'une maladie\* ou à la suite d'un accident\*, l'état de santé de l'enfant\* nécessite son immobilisation\* supérieure à 48 heures (un certificat médical pourra être sollicité), G.A.\* recherche et missionne une garde d'enfant chargée de s'occuper de cet enfant\*.

G.A.\* organise et prend en charge par événement\* :

- soit la garde de l'enfant dans la limite de 20 heures réparties sur une période d'un mois maximum.
- soit le transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe d'un proche\* résidant en France\* au domicile\* du Bénéficiaire.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque l'enfant\*, du fait de son état de santé, ne peut pas demeurer sans surveillance à son domicile\* et que le ou les parents doivent s'absenter du domicile\* pour des raisons professionnelles.

### 2.8.2. ÉCOLES À DOMICILE

Cette prestation s'applique en cas de maladie\* ou d'accident\* entraînant une absence scolaire de plus de 15 jours calendaires (un certificat médical pourra être sollicité).

La garantie d'assistance est valable à compter du 1<sup>er</sup> jour calendaire d'absence scolaire de l'enfant\*.

Elle est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire en cours, définie par le Ministère de l'Éducation Nationale. Elle ne s'applique pas durant les vacances scolaires.

G.A.\* recherche et envoie au domicile\* de l'enfant\* un répétiteur scolaire qui lui permettra, grâce à des cours particuliers, de poursuivre sa scolarité dans les principales matières suivantes : français, mathématiques, langues étrangères (première et seconde langue inscrites au programme scolaire), physique-chimie, histoire-géographie, sciences naturelles.

Cette prestation s'applique du cours préparatoire à la terminale des lycées d'enseignement général.

G.A.\* prend en charge les coûts occasionnés à concurrence de 60 jours consécutifs maximum et à raison de 3 heures par jour d'absence tous cours confondus, fractionnables dans la limite de 5 déplacements du répétiteur scolaire par semaine.

## 2.10. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

### 2.10.1. ASSISTANCE CONSEIL TÉLÉPHONIQUE

En cas de décès d'un Bénéficiaire, la famille de celui-ci peut, sur simple appel téléphonique, accéder à notre service d'informations pour toute question relative aux démarches et formalités administratives, informations pratiques (notamment coût et disponibilité des concessions dans les cimetières, les modes de sépultures, le don d'organe et de corps, etc.) ainsi que toute demande d'information portant sur les règles de droit français relatives aux successions.

Toute demande d'information est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué ; nous nous engageons à fournir une réponse, si possible immédiatement, et en tout cas dans un délai ne dépassant pas 48 heures.

L'assistance information a un caractère uniquement documentaire (au sens de l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971) et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.

De même cette assistance téléphonique est fournie sur la base des informations communiquées par le Bénéficiaire, G.A.\* ne sera pas tenue responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter de la communication par le Bénéficiaire d'informations incomplètes ou inexacts.

De même, la responsabilité de G.A.\* ne pourra être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation erronée par le Bénéficiaire des informations communiquées à l'occasion de cette assistance.

### 2.10.2. ASSISTANCE OBSÈQUES

G.A.\*, en cas de nécessité, aide à l'organisation des obsèques du Bénéficiaire (en accord avec les Organismes de Pompes Funèbres). Les frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire.

### 2.10.3. AVANCE DE FONDS EN CAS DÉCÈS

Suite au décès de l'un des membres de sa famille (conjoint\*, ascendants ou enfants\*), G.A.\* procure au Bénéficiaire, à titre d'avance sans intérêt, une somme de 3 000 EUR TTC maximum.

Cette avance est consentie dans le cas où le décès a pour conséquence l'indisponibilité momentanée de fonds et elle a pour seule finalité de permettre aux Bénéficiaires de payer des dépenses imprévues et en lien direct avec la survenance de ce décès. L'avance est versée par G.A.\* et remboursée par le Bénéficiaire conformément au paragraphe 1.6.2.

Sous réserve des limitations exposées ci-dessus, la prestation est acquise autant de fois qu'il est nécessaire au cours de l'année scolaire et cesse dès que l'enfant\* a repris normalement ses cours. Elle cesse en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

Tout répétiteur scolaire possède les diplômes nécessaires à son activité et a fait l'objet d'une sélection particulièrement attentive de G.A.\*.

Il est autorisé par les parents à prendre contact, si cela s'avère nécessaire, avec l'établissement scolaire de l'enfant\*, afin d'examiner avec son instituteur ou ses professeurs habituels l'étendue du programme à étudier.

Lorsque l'enfant\* est hospitalisé, les cours seront effectués, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions sous réserve que l'établissement hospitalier et les médecins et le personnel soignant donnent leur accord explicite à la réalisation de cette prestation.

### Conditions médicales nécessaires à la mise en œuvre de la garantie :

Vous devrez justifier votre demande en présentant un certificat médical indiquant la nature de la maladie\* ou de l'accident\* et précisant que l'enfant\* ne peut, compte tenu de cette maladie\* ou de cet accident\*, se rendre dans son établissement scolaire et la durée de son immobilisation\*. Le certificat médical sera adressé à l'équipe médicale de G.A.\*.

### Délai de mise en place :

Dès réception de votre appel, G.A.\* mettra tout en œuvre afin qu'un répétiteur scolaire soit au domicile\* de l'enfant\* le plus rapidement possible.

## 2.9. ASSISTANCE CONVALESCENCE « SENIOR » - TÉLÉASSISTANCE MÉDICALISÉE

Cette garantie s'applique en cas d'hospitalisation\* de plus de 48 heures d'un adhérent (ou son conjoint\*) de plus de 75 ans.

Après une hospitalisation\*, G.A.\* met à disposition et prend charge un service de Téléassistance (Prévifil) pendant la convalescence de l'adhérent pour une durée de 3 mois maximum. Au-delà de cette période, le Bénéficiaire aura avec la possibilité de prolonger le service dans le cadre d'un abonnement à tarif préférentiel à la charge exclusive de l'adhérent.

#### **2.10.4. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS**

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint\*, G.A.\* organise et prend en charge par événement\* :

- soit la garde des enfants\* au domicile\* dans la limite de 20 heures réparties sur une période d'un mois maximum.
- soit leur transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe chez un proche\* résidant en France\*.
- soit le transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe d'un proche\* résidant en France\* jusqu'au domicile\* du Bénéficiaire.
- soit leur conduite à l'école et leur retour au domicile\* sur une période de 5 jours maximum par événement\* et à concurrence de 2 aller-retour par jour dans un rayon de 25 Km du domicile\*.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque les enfants\* sont sans surveillance au domicile\* et que l'autre parent doit s'absenter du domicile\* pour des raisons professionnelles.

#### **2.10.5. GARDE DES ASCENDANTS DÉPENDANTS**

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint\*, G.A.\* organise et prend en charge par événement\* :

- soit la garde des ascendants au domicile\* du Bénéficiaire dans la limite de 20 heures réparties sur une période d'un mois maximum.
- soit leur transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe chez un proche\* résidant en France\*.
- soit le transfert aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe d'un proche\* résidant en France\* jusqu'au domicile du Bénéficiaire.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque les ascendants dépendants sont seuls au domicile\* et que le conjoint\* du Bénéficiaire hospitalisé doit s'absenter du domicile\* pour des raisons professionnelles.

#### **2.10.6. AIDE-MÉNAGÈRE**

En cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint\*, si son entourage ne peut pas apporter l'aide nécessaire au veuf (ou à la veuve), G.A.\* met à disposition une aide-ménagère pour effectuer du repassage, du ménage et préparer les repas et prend en charge les frais correspondants dans la limite de 10 heures de travail effectif réparties sur 7 jours maximum à compter de la date du décès. Cette garantie fonctionne de 8h00 à 19h00 tous les jours de la semaine hors week-ends et jours fériés ou chômés.

#### **2.10.7. TRANSFERT ET GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES FAMILIERS**

À la demande de la famille du Bénéficiaire décédé, G.A.\* organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux vivant au domicile\* du Bénéficiaire, dans la limite d'1 mois maximum à compter de la date du décès. Sont exclus :

- tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « Pitt bull »,
- tout animal appartenant à l'une des espèces suivantes : reptiles, amphibiens, arachnides, scorpions, félins, primates, insectes,
- tout chat, chien ou furet ne remplissant pas les obligations d'identification, de vaccination et de détention de passeport fixées par la réglementation européenne,
- les animaux détenus par le Bénéficiaire dans le cadre d'un élevage ou d'une exploitation agricole,
- le toilettage et les soins vétérinaires.

#### **2.10.8. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Si nécessaire et à la demande d'un des Bénéficiaire, G.A.\* se charge de transmettre les messages à caractère urgent destinés à la famille du Bénéficiaire décédé ou à un de ses proches\*.

## 2.11. PROLONGEMENT DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Lorsque les prestations mises en œuvre et prises en charge par G.A.\* prennent fin, G.A.\* propose aux adhérents Bénéficiaires qui le souhaitent, le prolongement, sous son contrôle, de ces prestations, par la mise en relation avec les intervenants agréés par G.A.\*.

Le montant de ces prestations reste à la charge du Bénéficiaire.

### INFORMATION

• <i>Information santé</i>	du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés et chômés)
• <i>Information juridique, pratique et sociale</i>	Réponse fournie dans un délai de 48 heures maximum
• <i>Information voyages</i>	Réponse fournie dans un délai de 48 heures maximum

### ASSISTANCE AIDE VIE QUOTIDIENNE

• <i>Recherche d'un médecin</i>	En France Métropolitaine
• <i>Recherche d'un intervenant paramédical</i>	En France Métropolitaine
• <i>Transport en ambulance</i> - Transfert à l'hôpital - Retour au domicile	Organisation sans prise en charge Organisation sans prise en charge
• <i>Portage de repas au domicile*</i>	Envoi du service municipal de portage de repas ou d'un prestataire
• <i>Service livraison des courses alimentaires</i>	Envoi d'un prestataire pour faire les courses et les livrer au domicile*
• <i>Coiffeur à domicile</i>	Envoi d'un coiffeur au domicile*
• <i>Acheminement des médicaments</i>	Avance du coût des médicaments et livraison au domicile*
• <i>Accès aux coordonnées de prestataires</i>	24/24h sur simple appel téléphonique

### ASSISTANCE EN CAS D'HOSPITALISATION\* OU D'IMMOBILISATION\* AU DOMICILE\* OU DE SÉJOUR EN MATERNITÉ DU BÉNÉFICIAIRE

• <i>Garde des enfants de moins de 16 ans</i> - Garde au domicile* - Ou transfert chez un proche* en France* - Ou transfert d'un proche* résidant en France* au domicile* - Ou conduite à l'école et retour au domicile*	20 heures réparties sur une période d'un mois maximum aller-retour en avion classe économique ou train 1 <sup>ère</sup> classe aller-retour en avion classe économique ou train 1 <sup>ère</sup> classe 5 jours maximum à concurrence de 2 allers-retours par jour
• <i>Garde des ascendants dépendants</i> - Garde au domicile - Ou transfert chez un proche* en France* - Ou transfert d'un proche* résidant en France* au domicile*	20 heures réparties sur une période d'un mois maximum aller-retour en avion classe économique ou en train 1 <sup>ère</sup> classe aller-retour en avion classe économique ou en train 1 <sup>ère</sup> classe
• <i>Présence d'un proche se trouvant en France*</i> - Aller-retour - Séjour à l'hôtel • <i>Aide-ménagère</i> • <i>Transfert et garde d'animaux domestiques familiaux</i> • <i>Transmission de messages urgents</i>	Billet d'avion classe économique ou de train 1 <sup>ère</sup> classe 2 nuits, 75 € TTC maximum par nuit 10 heures sur 7 jours consécutifs Transport et/ou hébergement pendant 1 mois maximum

### ASSISTANCE EN CAS DE TRAITEMENT DE RADIOTHÉRAPIE OU DE CHIMIOTHÉRAPIE DU BÉNÉFICIAIRE

• <i>Aide-ménagère</i>	2h/jour, 20 heures maximum réparties sur toute la durée du traitement
------------------------	---

## ASSISTANCE EN CAS DE MATERNITÉ

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Allo Info « Jeunes Parents »</i></li> <li>• <i>Aide-ménagère</i></li> <li>• <i>Auxiliaire de puériculture</i></li> </ul>	<p>Réponse fournie dans un délai de 48 heures maximum</p> <p>10 heures sur 7 jours consécutifs</p> <p>2 heures maximum</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Garde des enfants de moins de 16 ans</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garde au domicile*</li> <li>- Ou transfert chez un proche* en France*</li> <li>- Ou transfert d'un proche* résidant en France* au domicile*</li> <li>- Ou conduite à l'école et retour au domicile*</li> </ul> </li> </ul>	<p>20 heures réparties sur une période d'un mois maximum</p> <p>aller-retour en avion classe économique ou train 1<sup>ère</sup> classe</p> <p>aller-retour en avion classe économique ou train 1<sup>ère</sup> classe</p> <p>5 jours maximum à concurrence de 2 allers retours par jour</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Garde des ascendants dépendants</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garde au domicile</li> <li>- Ou transfert chez un proche* en France*</li> <li>- Ou transfert d'un proche* résidant en France* au domicile*</li> </ul> </li> </ul>	<p>20 heures réparties sur une période d'un mois maximum</p> <p>aller-retour en avion classe économique ou train 1<sup>ère</sup> classe</p> <p>aller-retour en avion classe économique ou train 1<sup>ère</sup> classe</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Assistance psychologique</i></li> </ul>	<p>3 entretiens téléphoniques</p>

## ASSISTANCE EN CAS DE GRAVE PROBLÈME DE SANTÉ OU DE DÉCÈS DU BÉNÉFICIAIRE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Assistance psychologique</i></li> <li>• <i>Accompagnement médico-social</i></li> </ul>	<p>3 entretiens téléphoniques répartis sur une période de 2 mois 1<sup>ère</sup> consultation auprès d'un psychologue du lundi au vendredi de 9h à 19h</p>
--	--

## ASSISTANCE GARDE DES ENFANTS\* DE MOINS DE 16 ANS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Garde des enfants* de moins de 16 ans</i></li> </ul>	<p>20 heures maximum de garde effective réparties sur 5 jours</p>
--	---

## ASSISTANCE EN CAS D'IMMOBILISATION\* AU DOMICILE\* D'UN ENFANT\* DU BÉNÉFICIAIRE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Garde des enfants* de moins de 16 ans immobilisé au domicile*</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garde au domicile*</li> <li>- Ou transfert d'un proche* résidant en France* au domicile*</li> </ul> </li> <li>• <i>École à domicile</i></li> </ul>	<p>20 heures maximum de garde effective réparties sur 5 jours</p> <p>20 heures réparties sur une période d'un mois maximum</p> <p>aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe</p> <p>60 jours maximum / 5 déplacements maximum par semaine</p>
---	---

## ASSISTANCE CONVALESCENCE « SENIOR »

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Téléassistance médicalisée</i></li> </ul>	<p>3 mois</p>
---	---------------

## ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Assistance conseil téléphonique</i></li> <li>• <i>Assistance obsèques</i></li> <li>• <i>Avance de fonds en cas de décès</i></li> <li>• <i>Aide-ménagère</i></li> </ul>	<p>Réponse fournie dans un délai de 48 heures maximum</p> <p>Aide à l'organisation des obsèques</p> <p>3 000 € TTC maximum</p> <p>10 heures sur 7 jours maximum</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Garde des enfants de moins de 16 ans</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garde au domicile*</li> <li>- Ou transfert chez un proche* en France*</li> <li>- Ou transfert d'un proche* résidant en France* au domicile*</li> <li>- Ou conduite à l'école et retour au domicile*</li> </ul> </li> </ul>	<p>20 heures réparties sur une période d'un mois maximum</p> <p>aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe</p> <p>aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe</p> <p>5 jours maximum à concurrence de 2 allers retours par jour</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Garde des ascendants dépendants</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garde au domicile</li> <li>- Ou transfert chez un proche* en France*</li> <li>- Ou transfert d'un proche* résidant en France* au domicile*</li> </ul> </li> </ul>	<p>20 heures réparties sur une période d'un mois maximum</p> <p>aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe</p> <p>aller-retour en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Transfert et garde d'animaux domestiques familiers</i></li> <li>• <i>Transmission de messages urgents</i></li> </ul>	<p>Transport et/ou hébergement pendant 1 mois maximum</p>



Garantie  
Assistance

**GARANTIE ASSISTANCE**  
Société Anonyme au capital de 1 850 000 €  
312 517 493 RCS NANTERRE  
Siège social : 108 Bureaux de la Colline,  
92210 SAINT-CLOUD  
Entreprise régie par le Code des Assurances



**Mutuelle UMC**

Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité  
Immatriculée au répertoire Sirène sous le numéro SIREN 529 168 007  
Siège social : 35 rue Saint Sabin 75011 Paris

Adresse postale : MUTUELLE UMC 35 RUE SAINT SABIN 75534 PARIS CEDEX 11 - [www.mutuelle-umc.fr](http://www.mutuelle-umc.fr)  
Agissant sous l'autorité de l'ACPR ( Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ) - 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

