

Contrat Garanties Santé

Une complémentaire santé selon votre profil
Notice d'information

- Côté JE : personne seule de moins de 50 ans.
- Côté NOUS : couples de 18 à 50 ans, familles avec enfant(s).
- Côté MASTER : personne seule ou couples de plus de 50 ans.

SOMMAIRE

1 • BIEN COMPRENDRE VOTRE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ	3	8 • LES MODALITÉS DE REMBOURSEMENT	33
2 • BIEN UTILISER VOTRE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ	3	8.1 Le fonctionnement du remboursement	
3 • LES MOTS CLÉS POUR BIEN COMPRENDRE	4	8.2 Les délais de remboursement	
4 • VOS CONTACTS ET VOS DÉMARCHES	7	8.3 La dispense d'avance de frais avec le tiers-payant	
4.1 En cas de dépenses de santé à venir ou déjà réalisées		8.4 L'expertise médicale	
4.2 En cas de prestations d'assistance		8.5 La subrogation	
4.3 En cas de modification de votre contrat		9 • LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT	35
4.4 En cas de réclamation		9.1 Les spécificités d'un contrat responsable	
4.5 En cas de question sur vos données personnelles		9.2 Les modalités et le délai de renonciation	
5 • LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT	10	9.3 Le délai pour engager une action et la prescription	
5.1 La prise d'effet et la durée de votre contrat		9.4 La loi du contrat	
5.2 Ce qui est assuré par votre contrat		9.5 L'autorité de contrôle	
5.3 Ce qui n'est jamais assuré par votre contrat		9.6 La souscription en ligne de produits d'assurance	
5.4 Le calcul de vos cotisations et leur paiement		9.7 Vos données à caractère personnel	
5.5 Les changements à déclarer			
5.6 Les modalités d'évolution de votre contrat			
5.7 La résiliation de votre contrat			
6 • VOS GARANTIES FRAIS DE SANTÉ	14		
6.1 Soins courants			
6.2 Hospitalisation			
6.3 Optique			
6.4 Aides auditives			
6.5 Dentaire			
6.6 Forfait naissance			
6.7 Les exclusions des garanties frais de santé			
7 • VOS GARANTIES D'ASSISTANCE	22		
7.1 Les généralités de vos garanties d'assistance			
7.2 Les garanties proposées selon les formules			
7.3 L'assistance à domicile			
7.4 Assistance en déplacement			
7.5 Aide aux aidants			
7.6 Les exclusions des garanties d'assistance			

1 • BIEN COMPRENDRE VOTRE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

COMMENT SONT REMBOURSÉS VOS SOINS ?

1. Ce que la Sécurité sociale prend en charge :

Pour chaque acte qu'elle rembourse, la Sécurité sociale fixe un tarif de référence qui sert de base de calcul au remboursement. On l'appelle la base de remboursement (BR) ou tarif de convention, ou encore tarif de responsabilité.

Sur cette base de remboursement, il est appliqué ensuite un taux de remboursement (%) qui varie selon les soins et le respect du parcours de soins. Le résultat correspond à ce que rembourse la Sécurité sociale.

EXEMPLE : Ce taux est de 70% pour une consultation avec un médecin spécialiste (secteur 2). Les 30 % restants du tarif de référence sont appelés « ticket modérateur⁺ » comme vous pouvez le voir sur l'exemple de la colonne suivante.

2. Ce que votre complémentaire santé prend en charge :

Le remboursement de la complémentaire santé est calculé de différentes manières selon les soins :

- Soit l'acte est pris en charge par la Sécurité sociale et dans ce cas, notre remboursement est égal à un pourcentage du tarif de référence et/ou à un forfait. A minima, le « ticket modérateur⁺ » est toujours pris en charge par votre complémentaire santé.

ou

- Soit il ne l'est pas comme pour l'ostéopathie ou la parodontologie, et dans ce cas, votre complémentaire santé peut vous rembourser un forfait.

À savoir

Votre contrat Garanties Santé est un contrat solidaire, c'est-à-dire que les cotisations ne dépendent pas de l'état de santé de l'assuré.

3. Ce qui reste à votre charge :

- La participation forfaitaire (PF)
Elle est de 2 € et s'applique sur tous les actes et consultations réalisés par un médecin, ainsi que pour les actes de biologie et de radiologie (hors certaines exceptions).
- La franchise médicale
Il s'agit de la somme déduite de certains remboursements effectués par la Sécurité sociale. Cette franchise est plafonnée dans certaines conditions. Son montant est de :
 - 1 € par boîte de médicaments.
 - 1 € par acte paramédical.
 - 4 € par transport sanitaire.
- Les dépassements d'honoraires
Dans certains cas, selon la formule souscrite, si les dépassements d'honoraires sont trop importants, une partie peut rester à votre charge.

La participation forfaitaire⁺ et la franchise médicale⁺ ne sont pas remboursées par les contrats dits « responsables » comme votre contrat Garanties Santé.

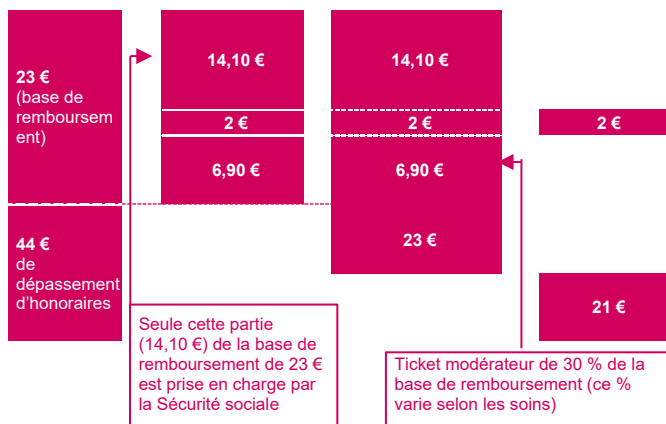
Un contrat responsable encourage à respecter le parcours de soins coordonnés, à travers le choix du médecin traitant⁺, et applique les plafonds et les plafonds de remboursement définis par la loi.

L'EXEMPLE D'UNE CONSULTATION D'UN MÉDECIN SPÉCIALISTE

Le cas présenté ci-après est un exemple. Dans tous les cas, vous serez remboursé sous réserve des conditions de mise en jeu des garanties.

Prenons l'exemple d'une consultation d'un médecin spécialiste en honoraires libres (secteur 2) qui pratique un dépassement d'honoraires.

Ce que vous réglez	Ce que la Sécurité sociale prend en charge	Ce que la complémentaire santé prend en charge	Ce qui reste à votre charge
Une consultation à 67 €	14,10 € soit 70 % de la base de remboursement - les 2 € (PF)	6,90 € de ticket modérateur et les dépassements d'honoraires selon votre formule	23 € dont 2 € de participation forfaitaire (PF)



Que vous ayez une version⁺ Côté JE, Côté NOUS ou Côté MASTER, si vos besoins évoluent, vous pouvez changer de formule. Retrouvez le détail des différentes formules sur <https://www.banquebcp.fr/assurer/garanties-sante/>

FOCUS 100 % SANTÉ

Votre complémentaire santé intègre les « paniers 100 % Santé »⁺ regroupant une sélection de lunettes, prothèses dentaires, prothèses capillaires, aides auditives et véhicules pour personnes en situation de handicap (VPH) en location de courte durée, sans aucun reste à charge pour vous. Les frais de ces paniers sont intégralement remboursés par la Sécurité sociale et votre complémentaire santé. Renseignez-vous auprès de votre professionnel de santé pour en savoir plus sur les soins et les équipements proposés.

2 • BIEN UTILISER VOTRE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Les cas présentés ci-après sont des exemples. Dans tous les cas, vous serez remboursé sous réserve des conditions de mise en jeu des garanties.

EN CAS DE CONSULTATION D'UN MÉDECIN SPÉCIALISTE (SECTEUR 2)

EXEMPLE : Votre médecin généraliste vous prescrit un examen de vos grains de beauté. Vous consultez un dermatologue.

Vous avez 30 ans et vous aviez souscrit à la version Côté JE du contrat Garanties Santé.

Rendez-vous chez votre médecin traitant

Vous l'avez déclaré au préalable et, en le consultant, vous entrez dans le parcours de soins coordonnés. C'est lui qui vous oriente vers un dermatologue. Pour rappel, le choix du médecin traitant⁺ est libre et il est utile de le faire pour une meilleure prise en charge de vos frais.

Si vous ne consultez pas votre médecin traitant⁺ dans un 1^{er} temps, vous serez moins bien remboursé et dans certains cas, de manière significative.

À savoir

Pour déclarer votre médecin traitant⁺, c'est facile. Il vous suffit d'en faire la demande à votre médecin généraliste que vous consultez habituellement.

Consultation chez un dermatologue

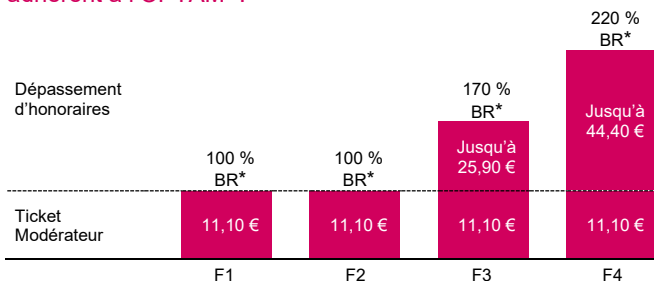
Vous pouvez consulter le site annuaire <http://annuairesante.ameli.fr/> et vérifier s'il a adhéré à l'OPTAM⁺. En y adhérant, les professionnels de santé s'engagent à limiter leurs dépassements d'honoraires⁺. Ainsi, votre reste à charge sera limité.

Transmission de la feuille de soins

Si votre médecin accepte la carte vitale, cette démarche sera complètement dématérialisée. Sinon, vous devez envoyer votre feuille de soins à la Sécurité sociale qui en informera ensuite votre complémentaire santé par télétransmission⁺. Ce qui déclenchera le remboursement prévu au titre des garanties.

Remboursement des soins

Il a lieu sous 48h à compter de la réception du dossier complet transmis par la Sécurité sociale ou par vous-même le cas échéant. Pour suivre vos remboursements, rendez-vous dans votre Espace Client.

Prise en charge en version Côté JE d'une consultation pour avis ponctuel d'un médecin spécialiste (secteur 2) adhérent à l'OPTAM⁺.

* BR : Base de Remboursement. Dans cet exemple, la Base de Remboursement est de 37 €.

EN CAS D'HOSPITALISATION

EXEMPLE : Vous devez vous faire opérer du genou dans le cadre d'une hospitalisation imprévue.

Vous avez 70 ans et vous aviez souscrit à la version Côté MASTER du contrat Garanties Santé.

Demande de prise en charge préalable

Avant votre hospitalisation⁺, vous devez contacter votre complémentaire santé pour faire votre demande de prise en charge (PEC). En plus des données vous concernant (nom, prénom, numéros de Sécurité sociale et d'assuré), les informations suivantes vous sont demandées :

- La date de début de votre hospitalisation⁺.
- Le numéro de la Discipline Médico-Tarifaire (DMT).
- Le numéro FINESS (Fichier national des établissements sanitaires et sociaux).
- Le nom de l'établissement et son adresse.

Il sera nécessaire de préciser dans votre cas qu'il s'agit d'une hospitalisation⁺ complète, c'est-à-dire que vous dormez sur place. Ces informations sont à demander à l'établissement où vous serez hospitalisé.

Services d'assistance

Dans le cas d'une hospitalisation imprévue⁺ supérieure à 2 jours, vous pouvez bénéficier de services comme la garde de votre chat ou de votre chien pendant votre absence (dans la limite de 30 jours) ou encore ceux d'une aide à domicile pour entretenir votre domicile⁺ (sous certaines conditions).

Transmission des factures

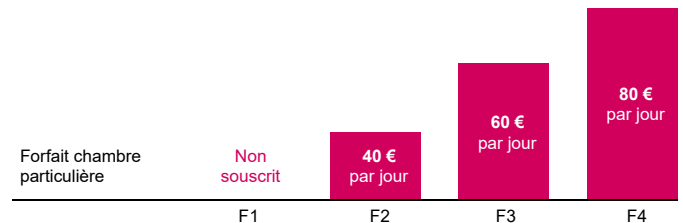
Si l'établissement est conventionné avec votre complémentaire santé, vous bénéficiez de la dispense d'avance de frais sur tout ou partie de votre hospitalisation⁺ et des suppléments liés au confort.

Dans le cas où le tiers-payant⁺ n'est pas intégral, à la sortie de

l'établissement, vous nous envoyez les factures qui vous ont été remises pour d'éventuels dépassements d'honoraires⁺ et selon vos choix, les frais de chambre particulière, de télévision et de wifi.

Remboursement des soins

Il a lieu sous 48h à compter de la réception du dossier complet transmis par la Sécurité sociale ou par vous-même le cas échéant. Pour suivre vos remboursements, rendez-vous dans votre Espace Client.

Prise en charge en version Côté MASTER d'une chambre particulière pour une hospitalisation incluant au moins une nuit*. Tous les autres actes ne sont pas détaillés ici.

*Pour une hospitalisation psychiatrique, la prise en charge de la chambre particulière est limitée à 90 jours cumulés par an.

ESTIMEZ VOTRE PRISE EN CHARGE

Avant de prendre en charge vos frais de santé, nous pouvons examiner vos demandes de remboursement et vos devis. Nous vous informerons du montant qui sera remboursé pour vos soins.

Transmettez vos demandes via votre Espace Client.

SUIVEZ VOS REMBOURSEMENTS

À partir de votre Espace Client, vous pouvez consulter le décompte de vos remboursements. Il fait apparaître clairement le montant pris en charge par la Sécurité sociale et celui de la complémentaire santé.

3 • LES MOTS CLÉS POUR BIEN COMPRENDRE

Les définitions spécifiques aux prestations d'assistance sont mentionnées page 6.

A**ACCIDENT**

Événement soudain, imprévisible, provenant d'une cause extérieure à l'assuré⁺ et indépendante de sa volonté, sans rapport avec une maladie⁺ et qui entraîne des dommages physiques. Les intoxications alimentaires sont assimilées à des accidents⁺.

ACTE FRAUDULEUX

Acte consistant, pour vous ou la personne assurée⁺, à faire en connaissance de cause une fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances et les conséquences d'un sinistre, et nous donnant le droit de refuser sa prise en charge, c'est-à-dire d'appliquer une déchéance.

ADHÉRENT

Personne physique signataire du Bulletin d'Adhésion⁺ et/ou du Certificat d'Adhésion⁺ qui est cliente du Groupe BPCE et qui est tenue au paiement des cotisations. L'adhérent doit être âgé d'au moins 18 ans, sauf pour les mineurs émancipés, et de moins de 76 ans à la date de prise d'effet du contrat.

ANNÉE D'ADHÉSION

Période de 12 mois consécutifs démarrant à compter de la date de prise d'effet du contrat et renouvelée chaque année. Elle sert de référence pour le renouvellement des forfaits. L'année d'adhésion ne doit pas être confondue avec la date d'échéance annuelle du contrat qui est fixée au 31 décembre.

ASCENDANTS À CHARGE

Tout ascendant (parents, beaux-parents et grands-parents) vivant sous le toit de l'assuré⁺ et fiscalement à charge est considéré comme ascendant à charge.

ASSISTEUR

IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632.

ASSURÉ / BÉNÉFICIAIREPour les frais de santé

Les personnes physiques, âgées de moins de 76 ans à la prise d'effet du contrat, nommément désignées sur le Certificat d'Adhésion⁺. Peuvent être désignées comme assurées/bénéficiaires uniquement les personnes ayant un lien de parenté avec l'adhérent⁺ ou son/sa conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺ et les personnes rattachées fiscalement à l'un ou à l'autre.

Pour les prestations d'assistance

- Pour l'Assistance à domicile :

Tout assuré domicilié en France métropolitaine ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺, enfants et petits-enfants, enfants handicapés sans limite d'âge et ascendants⁺ directs fiscalement à charge.

- Pour l'Assistance en déplacement :

Tout assuré domicilié en France, ainsi que son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺, leurs enfants à leur charge ou vivant à leur domicile⁺, ainsi que toute personne à leur charge et vivant à leur domicile⁺.

ASSUREUR

BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61 996 212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

AUXILIAIRES MÉDICAUX

Professionnels paramédicaux, à savoir principalement les infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, orthoptistes, pédicures-podologues ou tout autre professionnel médical reconnu comme Auxiliaire Médical par le régime obligatoire⁺.

B**BASE DE REMBOURSEMENT (BR)**

Tarif servant de référence au régime obligatoire⁺ pour déterminer le montant de son remboursement.

BULLETIN D'ADHÉSION

Document contractuel signé par l'adhérent⁺ permettant d'effectuer une demande d'adhésion au contrat collectif.

C**CERTIFICAT D'ADHÉSION**

Document adressé par l'assureur⁺ à l'adhérent⁺ certifiant son adhésion au contrat collectif. Le Certificat d'Adhésion, la Notice d'Information et le cas échéant le Bulletin d'Adhésion⁺ constituent le contrat complémentaire santé Garanties Santé.

CONJOINT(E) / CONCUBIN(E) / PACSÉ(E)

Personne vivant en communauté de vie avec l'adhérent⁺ attestée par un mariage, une union libre établie ou un Pacte Civil de Solidarité (PACS).

D**DÉPASSEMENT D'HONORAIRES**

C'est la part des honoraires qui se situe au-delà de la base de remboursement⁺ du régime obligatoire⁺ et qui n'est jamais remboursée par le régime obligatoire⁺.

DOMICILE

Lieu habituel de résidence principale de l'assuré⁺ en France métropolitaine (Corse incluse).

E**EHPAD (ETABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES)**

Structures médicalisées destinées à accueillir des personnes âgées en perte d'autonomie ou nécessitant une prise en charge médicale régulière.

ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX

Établissements assurant des soins et une éducation spéciale ou professionnelle au profit de personnes âgées, des adultes ou enfants handicapés et des personnes sans domicile.

F**FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER**

Somme due pour tout séjour hospitalier dans un établissement de santé. Il s'agit d'une participation forfaitaire du patient aux frais d'hébergement⁺ et d'entretien entraînés par son hospitalisation⁺.

FRAIS DE SÉJOUR

Frais facturés par un établissement de santé pour couvrir les coûts du séjour, c'est-à-dire l'ensemble des services mis à la disposition du patient : plateau technique, personnel soignant, médicaments⁺, examens de laboratoire, produits sanguins, prothèses, hébergement, repas...

FRAIS D'HÉBERGEMENT

Frais de nuitée, y compris petit déjeuner à l'hôtel.

FRANCHISE MÉDICALE

Somme déduite des remboursements effectués par le régime obligatoire⁺ sur les médicaments⁺, les actes paramédicaux et les transports sanitaires depuis le 1^{er} janvier 2008. Les franchises ne sont pas remboursées par les complémentaires santé dites responsables.

H**HOSPITALISATION**

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé incluant la maternité et l'hospitalisation à domicile⁺.

HOSPITALISATION À DOMICILE

L'hospitalisation à domicile (HAD) constitue une alternative à l'hospitalisation⁺ classique. Elle permet d'assurer différents types de soins et traitements chez le patient : des soins ponctuels, des soins de réadaptation au domicile⁺ ou des soins palliatifs. Il peut s'agir de :

- Soins post-chirurgicaux.
- Pansements complexes.
- Rééducation à la suite d'un accident vasculaire cérébral.
- Chimiothérapies.
- Antibiothérapies.
- Suivi de certaines grossesses à risque.

M**MALADIE**

Altération soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique) de la santé, consécutive ou non à une situation préexistante, n'ayant pas pour origine un accident⁺ corporel, constatée par une autorité médicale compétente et dans le cadre de l'assistance déplacement, qui empêche la continuation normale du voyage ou du séjour.

MÉDECIN CONVENTIONNÉ

Médecin dont les honoraires sont remboursés par le régime obligatoire⁺ en application de la base de remboursement⁺. Il peut exercer en Secteur 1 (tarif respectant la base de remboursement⁺) ou en Secteur 2 (tarif avec dépassements d'honoraires⁺ par rapport à la base de remboursement⁺).

MÉDECIN NON CONVENTIONNÉ

Médecin qui n'adhère pas à la Convention médicale du régime obligatoire⁺. Il n'est soumis à aucune contrainte et pratique des honoraires libres. Les actes qu'il effectue sont remboursés sur la base d'un tarif dit « d'autorité », très inférieur à la base de remboursement⁺.

MÉDECIN TRAITANT

Médecin généraliste ou spécialiste déclaré par le patient auprès du régime obligatoire⁺ pour bénéficier des

remboursements liés au parcours de soins coordonnés. Il coordonne les soins et oriente, si besoin, le patient vers d'autres professionnels de santé. Il tient à jour le dossier médical du patient.

MÉDICAMENTS

Médicaments inscrits sur la liste des médicaments ayant reçu une autorisation de mise sur le marché par l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé. Les médicaments disposent de taux de remboursement différents selon le code de regroupement auquel ils appartiennent :

Médicaments à Service Médical Rendu Faible (PH2) : remboursés à 15 % par le régime obligatoire⁺.

Médicaments à Service Médical Rendu Modéré (PH4) : remboursés à 30 % par le régime obligatoire⁺.

Médicaments à Service Médical Rendu Important (PH7) : remboursés à 65 % par le régime obligatoire⁺.

O

OPTION PRATIQUE TARIFAIRE MAÎTRISÉE (OPTAM) OU OPTION PRATIQUE TARIFAIRE MAÎTRISÉE ANESTHÉSIE, CHIRURGIE ET OBSTÉTRIQUE (OPTAM-ACO)

L'Option Pratique Tarifaire Maîtrisée (OPTAM) vise à encadrer les honoraires que les médecins fixent eux-mêmes. Lorsqu'un médecin est adhérent à l'OPTAM, la mention « Honoraires avec dépassements maîtrisés (OPTAM) » apparaît sur l'annuaire en ligne des médecins du site de l'Assurance Maladie. L'OPTAM a pour but d'améliorer l'accès aux soins des patients en :

- Limitant les dépassements d'honoraires⁺.
- Leur permettant d'être mieux remboursés par leur caisse de Sécurité sociale et leur complémentaire santé.

Les médecins anesthésistes-réanimateurs et les médecins exerçant une spécialité chirurgicale ou de gynécologie obstétrique ont la possibilité d'adhérer à l'Option Pratique Tarifaire Maîtrisée Anesthésie, Chirurgie et Obstétrique (OPTAM-ACO).

P

PANIER « 100 % SANTÉ »

Paniers de soins et d'équipements identifiés et définis réglementairement dans cinq secteurs : l'optique, les aides auditives, les prothèses dentaires, les prothèses capillaires et les véhicules pour personnes en situation de handicap (VPH) en location de courte durée. Ils permettent aux assurés⁺ couverts par un contrat de complémentaire santé responsable de bénéficier de certaines prestations, intégralement remboursées par le régime obligatoire⁺ et les complémentaires santé. Il n'y a donc aucun frais restant à leur charge, sous réserve que les professionnels de santé respectent les tarifs maximum fixés.

PARTICIPATION FORFAITAIRE

Somme restant à la charge de l'assuré⁺ (article L. 322-2, I du Code de la Sécurité sociale) pour les actes et consultations réalisés par un médecin (hors hospitalisation⁺) et pour les actes de biologie médicale et de radiologie. Cette participation forfaitaire n'est pas remboursée par les contrats de complémentaire santé « responsables ».

PRESTATIONS

Montants remboursés à l'assuré⁺ par le contrat complémentaire santé en application de ses garanties ou mise en place des services garantis à l'assuré⁺ au titre de l'Assistance.

R

RÉGIME OBLIGATOIRE

Régime d'Assurance Maladie Français, communément désigné « Sécurité sociale », qui intervient obligatoirement avant la complémentaire santé pour rembourser une part des frais de santé.

S

SUPPORT DURABLE

Tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins

auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

T

TABLEAU DES GARANTIES

Tableau récapitulatif des montants et niveaux de remboursements des frais médicaux par assuré⁺ et par année d'adhésion⁺. Il figure au Certificat d'Adhésion⁺ et est également accessible depuis votre Espace Client.

TÉLÉTRANSMISSION

Système d'échanges informatiques mis en place entre le régime obligatoire⁺ et l'assureur⁺ afin d'éviter à l'assuré⁺ d'adresser ses relevés de prestations⁺ à son organisme de complémentaire santé pour être remboursé.

TICKET MODÉRATEUR

Différence entre la base de remboursement⁺ du régime obligatoire⁺ et le montant effectivement remboursé par le régime obligatoire⁺. Les dépassements d'honoraires⁺ ne sont jamais pris en charge par le régime obligatoire⁺. La participation forfaitaire⁺ ne fait pas partie du ticket modérateur⁺ mais s'y ajoute et reste toujours à la charge de l'assuré⁺. La complémentaire santé peut prendre en charge le montant du ticket modérateur ainsi que les dépassements d'honoraires⁺ en fonction du niveau de garantie choisi (voir schématisation des principes de remboursement page 3 de la présente Notice).

TIERS-PAYANT

Prise en charge directe de tout ou partie de vos dépenses de santé. Il s'agit d'une dispense d'avance de frais.

U

USLD (UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE)

Structure médicalisée destinée à accueillir des personnes âgées en perte d'autonomie et nécessitant une prise en charge médicale continue.

V

VERSION CÔTÉ JE / CÔTÉ NOUS / CÔTÉ MASTER

La version du contrat souscrit est définie en fonction du profil de l'adhérent⁺ et comprend l'ensemble des garanties formant la couverture complémentaire de l'assuré⁺. Il peut s'agir de la Version Côté JE, Côté NOUS ou Côté MASTER selon l'âge à la souscription et la composition de votre foyer.

LES DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les définitions spécifiques à la partie 7. Vos garanties d'assistance sont présentées dans le lexique ci-après ou à défaut dans le lexique générique p. 4.

A

AIDANT

L'assuré⁺ qui apporte seul ou en complément de l'intervention d'un professionnel, l'aide humaine rendue nécessaire par la perte d'autonomie⁺ d'un proche⁺ et qui n'est pas salarié pour cette aide.

AIDÉ

Le proche⁺ dont la perte d'autonomie⁺ nécessite la présence d'une tierce personne pour l'accomplissement des tâches et activités de la vie quotidienne.

AGGRAVATION DE LA PERTE D'AUTONOMIE

Modification de l'état de dépendance d'une personne attestée par :

- Le changement de catégorie de l'Allocation d'Éducation pour l'Enfant Handicapé (AEEH).
- Ou l'évolution des droits pour la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).
- Ou le changement de classement GIR de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

B

BESOIN DE RÉPIT

Besoin de repos, consécutif à un épuisement physique ou moral de l'aidant⁺, qui doit permettre à celui-ci de reprendre des forces afin de continuer d'assumer son rôle d'aidant⁺.

C**CENTRE DE CONVALESCENCE**

Les centres de convalescence sont des structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation⁺. Les SMR (Soins Médicaux 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⁺.

H**HOSPITALISATION**

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

HOSPITALISATION IMPRÉVUE

Hospitalisation⁺ dont l'assuré⁺ n'a connaissance que dans les 30 jours qui la précèdent.

HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

Hospitalisation⁺ dont l'assuré⁺ a connaissance depuis plus de 30 jours.

I**IMMOBILISATION IMPRÉVUE**

Immobilisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 30 jours qui la précèdent. L'immobilisation se traduit par une incapacité à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile⁺, consécutive à une maladie⁺ ou un accident⁺, constatée par une autorité médicale compétente.

P**PERTE D'AUTONOMIE**

État d'une personne qui relève des droits :

- À l'Allocation d'Éducation pour l'Enfant Handicapé (AEEH) pour les catégories 2 à 6.
- Ou à la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).
- Ou à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) au titre d'un classement GIR 1 à 4.

PROCHE

Parent de l'assuré⁺ ou, à défaut, toute personne physique désignée par l'assuré⁺ ou l'un de ses ayants droit ou, à défaut, par IMA ASSURANCES.

T**TÉLÉASSISTANCE**

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

4 • VOS CONTACTS ET VOS DÉMARCHES

☰ Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

4.1 EN CAS DE DÉPENSES DE SANTÉ À VENIR OU DÉJÀ RÉALISÉES**Quelles démarches effectuer en cas de dépenses de santé à venir ?**

De manière générale, nous vous remboursons directement vos dépenses de santé grâce à la télétransmission⁺. Mais certaines dépenses de santé, plus coûteuses, peuvent faire l'objet d'une demande de prise en charge ou d'analyse de devis. C'est le cas des soins dentaires, des soins d'optique ou des frais d'hospitalisation⁺ par exemple. Une fois votre demande envoyée, nous vous indiquerons si l'acte médical en question est bien pris en charge et le niveau de remboursement accordé pour vos soins.

À savoir

Un accord de prise en charge de notre part ne signifie pas que vous serez remboursé de l'intégralité des frais engagés. Le niveau de vos remboursements, et par conséquent le montant de votre éventuel reste à charge, dépend de la version⁺ et de la formule que vous avez choisies.

En cas d'hospitalisation**Avant votre hospitalisation**

Vous devez être hospitalisé ? Il est conseillé de nous contacter dès que possible afin d'effectuer une demande de prise en charge préalable.

Pour cela, vous devez nous transmettre :

- Votre identité (nom et prénom).
- Votre numéro de Sécurité sociale.
- Votre numéro de contrat.
- Votre date de début d'hospitalisation⁺.
- Le numéro de la discipline (DMT ou discipline médico-tarifaire).
- Le nom de l'hôpital ou de la clinique.
- Son numéro FINESS (c'est-à-dire Fichier national des établissements sanitaires et sociaux).

Vous devez également nous préciser s'il s'agit d'une hospitalisation⁺ en ambulatoire ou complète (incluant au moins une nuit à l'hôpital).

Après votre hospitalisation

Si l'établissement est conventionné, vous pouvez bénéficier de la dispense d'avance de frais sur tout ou partie de votre hospitalisation⁺ et des suppléments liés au confort. Dans le cas où le tiers-payant⁺ n'est pas intégral, envoyez-nous dès votre sortie les factures acquittées remises par l'établissement concernant les éventuels dépassements d'honoraires⁺ ou les frais relevant de votre confort personnel (chambre particulière, télévision ou wifi).

En cas de dépense en optique

Lorsque vous achetez une paire de lunettes, vous pouvez nous faire une demande d'analyse de devis, mais ce n'est pas obligatoire. Nous vous conseillons de faire réaliser différents devis chez plusieurs opticiens ce qui peut vous permettre de limiter votre reste à charge. Une fois votre choix arrêté, vous pouvez alors faire une demande d'analyse de devis pour connaître votre remboursement en fonction de votre version⁺ et de votre formule avant d'engager les frais.

En cas de dépense dentaire

Vous avez besoin d'une couronne ou d'un appareil dentaire ? Il est conseillé d'effectuer une demande d'analyse de devis afin de connaître le montant du remboursement auquel vous avez droit en fonction de votre version⁺ et de votre formule. N'hésitez pas à comparer et à joindre plusieurs devis à votre demande qui doivent mentionner les éléments suivants :

- Le montant du remboursement de votre régime obligatoire⁺.
- Le code acte de la prothèse.
- Le numéro des dents concernées.

En cas de dépense en orthodontie remboursée par votre régime obligatoire pour les moins de 16 ans

De nombreux actes liés au traitement d'orthodontie donnent lieu à des honoraires libres, c'est-à-dire que l'orthodontiste ou le stomatologue fixe librement ses tarifs.

Nous vous conseillons donc de demander un devis avant le début des soins et de nous le communiquer pour connaître la prise en charge qui vous sera accordée. Le devis doit mentionner :

- Une description du traitement.
- Les honoraires pratiqués.
- Le montant du remboursement de votre régime obligatoire⁺.
- Les éventuels suppléments.

ATTENTION : Si la consultation préalable de la complémentaire santé est conseillée, la demande d'accord préalable de prise en charge par la Sécurité sociale est indispensable pour que vous soyez remboursé. Pour cela la demande doit être complétée avec le chirurgien-dentiste ou le médecin stomatologue et être ensuite adressée à la caisse primaire d'Assurance Maladie dont vous dépendez.

À savoir

En l'absence de réponse de votre caisse primaire d'Assurance Maladie dans un délai de 15 jours, l'accord préalable est considéré comme accepté. Cet accord est valable 6 mois. Le traitement doit donc débuter dans les 6 mois qui suivent et la demande d'accord de prise en charge doit être renouvelée tous les 6 mois.

En cas de dépense pour des audioprothèses

Vous avez besoin d'un appareil auditif ? Il est conseillé d'effectuer une demande d'analyse de devis afin de connaître le montant du remboursement auquel vous avez droit en fonction de votre version⁺ et de votre formule. N'hésitez pas à comparer et à joindre plusieurs devis à votre demande qui doivent mentionner :

- Le prix de l'appareil correcteur proposé.
- Le prix des éventuelles options non incluses initialement dans le produit.
- Le prix des prestations d'adaptation de l'appareil et de son suivi périodique.

- Le total à payer et les modalités de prise en charge par votre régime obligatoire⁺.

Ce devis devra également préciser la marque, le modèle, la référence commerciale et la classe de l'appareil correcteur, sa durée de garantie, la liste des accessoires obligatoires ou en option. En cas d'appareillage des deux oreilles, ces détails devront être fournis pour les deux audioprothèses. Enfin, le détail des prestations devra figurer dans une annexe de ce devis.

Quelles démarches effectuer pour vos dépenses de santé déjà réalisées ?

Les documents que vous devez nous adresser pour obtenir vos remboursements.

Soins pris en charge par votre régime obligatoire			
Famille de soins	Nature du dossier	Pièces justificatives	
		Avec télétransmission	Sans télétransmission
Soins courants	Honoraires médicaux des médecins généralistes et spécialistes, actes techniques, radiologie	Aucune pièce	Décompte de la Sécurité sociale + facture acquittée et détaillée
	Analyses et examens de laboratoire (analyses médicales)		
	Honoraires paramédicaux (Auxiliaires médicaux : infirmiers, orthophonistes...)		
	Médicaments ⁺ remboursés par le régime obligatoire		
	Matériel médical (Prothèses orthopédiques, prothèses capillaires, véhicules pour personnes en situation de handicap (VPH) et autres appareillages)		
	Frais de transport		
	Cure thermale	Facture acquittée hébergement ou transport	Décompte de la Sécurité sociale + facture acquittée et détaillée hébergement ou transport
Hospitalisation ⁺	Honoraires Chirurgien et Anesthésiste	Facture détaillée (Bordereau AMC remis par l'établissement hospitalier) et attestation de paiement	Décompte de la Sécurité sociale + facture détaillée (Bordereau AMC remis par l'établissement hospitalier) et attestation de paiement
	Frais de séjour ⁺		
	Forfait journalier hospitalier ⁺		
Optique	Monture et Verres	Aucune pièce	Décompte de la Sécurité sociale + facture acquittée et détaillée
	Lentilles		
Aides Auditives	Appareil Auditif	Aucune pièce	Décompte de la Sécurité sociale + facture acquittée et détaillée
	Entretien et piles		
Dentaire	Consultations, actes et soins dentaires (dont prise d'empreinte)	Aucune pièce	Décompte de la Sécurité sociale + facture acquittée et détaillée
	Prothèses dentaires	Facture acquittée	
	Tout inlay		
	Orthodontie	Aucune pièce	

Merci de nous adresser les décomptes de votre première complémentaire en cas d'intervention de leur part.

Soins non pris en charge par votre régime obligatoire		
Famille de soins	Nature du dossier	Pièces justificatives
Soins courants	Ostéopathe, acupuncteur, diététicien, pédicure	Facture acquittée et détaillée comportant le cachet d'identification du praticien
	Forfait Médicaments ⁺ non remboursés dont contraception	Facture acquittée et détaillée
Hospitalisation ⁺	Chambre particulière	Facture acquittée et détaillée
	Lit accompagnant	
	Forfait télévision et Internet	
Optique	Lentilles non remboursées par la Sécurité sociale	Facture acquittée et détaillée
	Chirurgie réfractive	
Dentaire	Implant	Facture acquittée et détaillée indiquant le(s) numéro(s) de(s) dent(s)
	Parodontologie	Facture acquittée et détaillée
	Orthodontie (adulte)	
Forfait naissance	Forfait de naissance ou d'adoption	Extrait d'acte de naissance ou d'adoption

Comment nous transmettre les documents pour vos dépenses de santé à venir ou déjà réalisées ?


Envoyez l'ensemble des documents à l'adresse suivante :

- Espace Santé Caisse d'Épargne - Centre de gestion - TSA 80004 - 79060 NIORT Cedex 9
- Par formulaire électronique : <https://www.espacesante.caisse-epargne.fr>

Comment nous contacter pour toutes vos questions ?

Connectez-vous à votre espace santé en ligne

depuis le site Internet <https://www.espacesante.caisse-epargne.fr> pour suivre vos remboursements et retrouver les informations de votre contrat.

Appelez le **09 69 36 45 45** 

et laissez-vous guider par notre serveur vocal interactif pour contacter nos experts en cas de questions sur les prises en charge, vos remboursements et pour toute modification de contrat du lundi au vendredi de 9h à 18h.

4.2 EN CAS DE PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Appelez le **09 69 36 45 45** 

et laissez-vous guider par notre serveur vocal interactif pour bénéficier de l'assistance 24h/24 et 7j/7.


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

De la même façon, IMA ASSURANCES pourra demander l'envoi d'une attestation de son employeur mentionnant que le salarié a épuisé ses droits de garde d'enfants malades au domicile ou qu'il n'est pas bénéficiaire de tels accords.

4.3 EN CAS DE MODIFICATION DE VOTRE CONTRAT

Comment nous déclarer des changements ?

Pour déclarer un changement pour vous-même ou une autre personne assurée⁺ au contrat, :

Appelez le **09 69 36 45 45** 

et laissez-vous guider par notre serveur vocal interactif pour contacter nos experts du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Vous pouvez également nous joindre

- Par formulaire électronique : <https://www.espacesante.caisse-epargne.fr>

Retrouvez le détail des changements à nous déclarer dans la partie 5.5.

4.4 EN CAS DE RÉCLAMATION

En cas de désaccord avec l'Assureur⁺, le Réclamant peut se rapprocher de son conseiller habituel ou du Service Relations Clientèle de la banque. Il analysera avec lui l'origine du problème et mettra tout en œuvre pour lui apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si sa réclamation est formulée à l'oral et qu'il n'obtient pas immédiatement entière satisfaction, il sera invité à la formaliser sur un support écrit.

Un courrier de réclamation peut être adressé à l'adresse suivante : Service Qualité - TSA 77275 - 79060 NIORT CEDEX.

Le Réclamant recevra un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de l'envoi de sa réclamation écrite, sauf si une réponse lui est apportée dans ce délai.

L'Assureur⁺ lui apportera une réponse écrite dans un délai maximum de deux mois à compter de l'envoi de sa réclamation écrite.

Le Réclamant a également la possibilité de saisir le Médiateur de l'Assurance au terme du processus de traitement de sa réclamation et en tout état de cause, deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, qu'il ait reçu une réponse ou non. Le Réclamant peut le saisir gratuitement :

- sur le site Internet <https://www.mediation-assurance.org/> via le formulaire en ligne « Je saisis le médiateur » ;
- par courrier, à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.

Le Réclamant dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite pour saisir le Médiateur de l'Assurance. Dans tous les cas, il conserve la faculté de saisir le tribunal compétent.

4.5 EN CAS DE QUESTION SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

Pour toute question sur vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection Des Données par courrier électronique ou postal en indiquant vos nom, prénom, coordonnées de contact et en fournissant une copie de votre pièce d'identité.

Délégué à la Protection Des Données	
Adresse postale	Courriel
BPCE ASSURANCES IARD 7, promenade Germaine Sablon 75013 Paris	assur-nonvie-dpo@bpce.fr

Retrouvez également des informations détaillées sur le traitement des données à caractère personnel dans la notice dédiée à l'adresse <https://www.assurances.groupebpce.com/ntx-organization/bpce-assurances/>.

5 • LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT

☰ Consultez votre sommaire p.2 >
+ Retrouvez vos définitions p.4 >

5.1 LA PRISE D'EFFET ET LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT

À partir de quelle date êtes-vous assuré ?

Votre contrat entre en vigueur à la date d'effet précisée sur votre Certificat d'Adhésion⁺ jusqu'au 31 décembre à minuit de la même année. À compter de cette date d'effet, vous pourrez bénéficier de toutes les garanties acquises.

À l'adhésion, vos déclarations doivent être sincères et conformes à la réalité ; votre cotisation et vos garanties en dépendent. Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive entraîne la nullité du contrat conformément à l'article L. 113-8 du Code des assurances. Toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle entraînera une résiliation du contrat moyennant un préavis de 10 jours conformément à l'article L. 113-9 du Code des assurances.

Quelle est la durée de votre contrat ?

Votre contrat est reconduit automatiquement d'année en année, au 1^{er} janvier.

5.2 CE QUI EST ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT

Qui est assuré ?

L'adhérent

Toute personne physique signataire du bulletin d'adhésion⁺ et/ou du Certificat d'Adhésion⁺ :

- Agée de moins de 76 ans à la prise d'effet du contrat pour la version⁺ Côté NOUS ou Côté MASTER.
- Agée de moins de 50 ans à la prise d'effet du contrat pour la version⁺ Côté JE. L'adhérent doit être âgé d'au moins 18 ans, sauf pour les mineurs émancipés.

Les conditions d'adhésion

L'adhésion au contrat complémentaire santé Garanties Santé est réservée aux clients du Groupe BPCE. Le contrat complémentaire santé Garanties Santé est constitué du Certificat d'Adhésion⁺, de la présente Notice d'Information et le cas échéant du Bulletin d'Adhésion⁺.

Les bénéficiaires

Sont désignées comme assurées/bénéficiaires⁺ uniquement les personnes ayant un lien de parenté avec l'adhérent ou son/sa conjoint(e), concubin(e), partenaire pacsé(e)⁺ et les personnes rattachées fiscalement à l'un ou à l'autre. Il peut s'agir :

- Du/de la conjoint(e), du/de la concubin(e) de l'adhérent ou du partenaire lié par un PACS dans le cadre des versions⁺ Côté NOUS ou Côté MASTER.
- Des enfants à charge de l'adhérent ou de son/sa conjoint(e), de son/ sa concubin(e) ou de son partenaire lié par un PACS dans le cadre de la version⁺ Côté NOUS.

Pour quoi êtes-vous assuré ?

Votre contrat permet de couvrir les frais médicaux et

chirurgicaux engagés par les personnes assurées⁺ en complément des prestations⁺ versées par leur régime obligatoire⁺ et donne accès à des prestations⁺ d'assistance et de tiers-payant⁺, **dans la limite des garanties souscrites.**

Dans quels pays s'appliquent vos garanties ?

L'assuré⁺ doit être domicilié en France métropolitaine (Corse incluse).

Les garanties s'exercent pour des frais médicaux engagés en France métropolitaine (Corse incluse) et dans les départements et régions d'outre-mer (DROM).

Séjours à l'étranger d'une durée inférieure à 90 jours

Les garanties s'exercent également dans le monde entier, pour des séjours n'excédant pas 90 jours, dès lors qu'il y a une prise en charge par le régime obligatoire⁺ français et que ces soins ont été effectués avec la même qualité de soins qu'en France.

Le remboursement de votre contrat intervient alors dans la limite des garanties⁺ souscrites.

Les garanties d'assistance aux personnes sont accordées dans le monde entier dès lors que la durée de votre déplacement à but touristique n'excède pas 3 mois. Sont exclus tous déplacements à but professionnel.

Séjours à l'étranger d'une durée supérieure à 90 jours

Les garanties ne s'appliquent pas. Il est donc recommandé de souscrire un contrat d'assurance spécifique qui garantit le remboursement des frais médicaux engagés.

5.3 CE QUI N'EST JAMAIS ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT

Ce que votre contrat ne garantit jamais.

- Les événements, conséquences et suites de la guerre civile ou étrangère, émeutes et mouvements populaires.
- Les effets directs ou indirects provenant de la radioactivité ou de la transmutation du noyau de l'atome.
- Les conséquences dommageables des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée.
- Les actes de l'assuré⁺ s'ils sont intentionnels, frauduleux⁺ ou dolosifs conformément à l'article L.113-1 du Code des assurances (les actes dolosifs se caractérisent par la conscience de commettre un dommage).
- Les actes ou interventions chirurgicaux(ales) à caractère esthétique non consécutifs à un accident⁺ garanti.
- Les séjours en établissements médico-sociaux⁺ : maisons d'accueil spécialisées, centres médico-éducatifs, instituts psychopédagogiques, centres de rééducation professionnelle.
- Les séjours en établissements pour personnes âgées ou dépendantes : USLD⁺, EHPAD⁺, maisons de retraite.
- Les séjours en ateliers thérapeutiques, les hospitalisations et séjours en établissements, centres ou services de longs séjours*.
- La contribution et les pénalités prévues dans le cadre du non-respect du parcours de soins (voir partie 9.1).
- Les actes réalisés par des professionnels de santé non conventionnés et les séjours dans des établissements non conventionnés.

* Tels que les définit l'article L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

5.4 LE CALCUL DE VOS COTISATIONS ET LEUR PAIEMENT

Comment et quand payer vos cotisations ?

Les cotisations sont payables annuellement et d'avance. Elles peuvent être réglées par prélèvement sur un compte bancaire, par chèque ou virement. Elles peuvent faire l'objet d'un fractionnement mensuel ou trimestriel selon le mode de

paiement choisi. Il en est alors fait mention dans le Certificat d'Adhésion⁺.

Comment sont calculées vos cotisations ?

Le montant de votre cotisation est calculé en fonction de la formule de garanties que vous avez choisie et qui est mentionnée sur votre Certificat d'Adhésion⁺.

Vos cotisations évoluent chaque année en fonction de l'âge des assurés⁺. Elles sont également susceptibles d'être révisées en cas d'aggravation à caractère général des résultats techniques et notamment en cas de hausse tendancielle des dépenses de santé.

Vos cotisations pourront également être révisées soit immédiatement, soit à la prochaine échéance annuelle en cas de modification des dispositions législatives ou réglementaires ayant des incidences sur les garanties du contrat. Toute taxe (ou modification de taxe) devenant applicable au contrat sera automatiquement répercutée sur les cotisations d'assurance à la date de son entrée en vigueur.

Quels sont vos droits en cas d'augmentation de vos cotisations ?

Le changement du montant de la cotisation est notifié à l'adhérent⁺ via l'avis d'échéance. En cas de désaccord, l'adhérent⁺ doit nous en aviser au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de son avis d'échéance. Ce refus entraîne la résiliation du contrat à l'échéance. À défaut, l'adhérent⁺ est réputé avoir accepté le changement de montant.

Si vous n'avez pas payé votre cotisation ?

Conformément à l'article L.113-3 du Code des assurances, à défaut de paiement de la cotisation par l'adhérent⁺ dans les dix (10) jours de son échéance, que son règlement soit global ou fractionné, ledit fractionnement est supprimé :

- Nous adressons à l'adhérent⁺ une mise en demeure de payer par lettre recommandée avec accusé de réception au dernier domicile connu.
- Sauf paiement dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la mise en demeure, la garantie est suspendue. La période de suspension des garanties commence à courir trente (30) jours après l'envoi de la mise en demeure et dure dix (10) jours.
- Puis au terme de ce délai complémentaire de dix (10) jours, la résiliation intervient, soit quarante (40) jours après l'envoi de la mise en demeure. Une fois le contrat résilié, nous nous réservons le droit de procéder au recouvrement des cotisations dues correspondant à la période assurée.

Si un paiement correspondant au montant faisant l'objet de la mise en demeure et au montant des cotisations venues à échéance pendant la période de suspension, ainsi que les frais de poursuite et de recouvrement éventuels, intervient entre les mains de l'assureur⁺ ou de son mandataire, avant la résiliation effective, le contrat reprend ses effets le lendemain à midi.

5.5 LES CHANGEMENTS À DÉCLARER

Le montant de votre cotisation a été établi en fonction des réponses aux questions qui vous ont été posées lors de la souscription concernant votre situation et de la formule de garanties choisie.

Ces informations permettent de vous proposer une formule et des garanties adaptées à votre situation.

Tout changement concernant votre situation et/ou concernant le ou les bénéficiaire(s)⁺ ayant une influence sur les garanties doit être déclaré pour plusieurs raisons :

- Il s'agit d'une obligation. La non-déclaration d'une modification peut engendrer une non-prise en charge des frais de santé dans certains cas.
- Ces changements peuvent nécessiter d'ajuster vos garanties et votre formule afin que votre couverture soit adaptée à votre nouvelle situation.
- Ces changements peuvent avoir un impact sur le montant de votre cotisation et soit la faire baisser, soit la faire augmenter.

Quels changements devez-vous nous déclarer ?

En cours de contrat, vous devez nous déclarer pour vous-même et les autres personnes assurées⁺ au contrat, les événements suivants :

- **Changement de domicile⁺.**
- **Modification dans la composition de la famille assurée⁺.**
- **Changement de situation au regard des régimes obligatoires⁺ d'Assurance Maladie.**
- **Changement de vos activités professionnelles habituelles.**

À savoir : quand pouvez-vous changer de formule ?

Les modifications concernant votre situation peuvent faire évoluer vos besoins en termes de remboursements. Dans ce cas, si vous souhaitez changer de formule :

- Vous ne pourrez accéder qu'à la formule immédiatement supérieure ou inférieure à celle que vous détenez.
- Pour accéder à la formule supérieure ou inférieure, vous devez avoir conservé votre formule en cours au moins 12 mois consécutifs.

Quelles sont les conséquences de ces changements sur votre contrat ?

Si vous respectez les délais de déclaration, vous continuerez à bénéficier de votre contrat dans les mêmes conditions que celles précédant la modification de votre contrat.

Si votre déclaration est tardive

En cas de déclaration tardive, nous pouvons vous opposer la déchéance du droit à indemnisation s'il est établi que ce retard nous a causé un préjudice.

La charge de la preuve des exclusions incombe à l'assureur⁺, de même que celle de la faute intentionnelle ou dolosive.

Si votre déclaration est inexacte

Toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle entraînera une résiliation du contrat moyennant un préavis de 10 jours conformément à l'article L. 113-9 du Code des assurances.

Dans quel délai déclarer ces changements ?

Conformément à l'article L. 113-2 du Code des assurances, ces déclarations doivent nous être faites dans un délai de 15 jours, à partir du moment où vous avez connaissance de ces événements.

5.6 LES MODALITÉS D'ÉVOLUTION DE VOTRE CONTRAT

Quels sont les changements que vous pouvez apporter à votre contrat et sous quels délais sont-ils pris en compte ?

Type de modification	Date d'effet de la modification
Ajout d'un bénéficiaire ⁺ à la suite de la naissance ou de l'adoption d'un enfant	Dans les 3 mois suivant l'évènement, la date d'effet sera la date de naissance du nouveau-né ou la date du jugement pour l'enfant adopté. Ou au 1 ^{er} jour du mois suivant la demande de modification si le délai de 3 mois est dépassé ou si l'assuré ⁺ en fait la demande.
Ajout ou suppression d'un bénéficiaire ⁺	Au 1 ^{er} jour du mois suivant la demande de modification. En cas de décès d'un bénéficiaire ⁺ : au lendemain du décès.
Changement de domicile ⁺	Au jour de la demande.
Changement de régime obligatoire ⁺	S'il n'y a pas d'évolution tarifaire : la date d'effet est la date réelle de changement de régime. Si cette date n'est pas connue, la date d'effet sera alors la date du jour. S'il y a une évolution tarifaire (par exemple en cas de passage du régime Alsace-Moselle au régime général) : modification à l'échéance du mois qui suit la réception de la proposition d'avenant signé.
Modification des coordonnées bancaires	À la date de la demande de modification.
Changement de formule si les règles sont respectées	Au 1 ^{er} jour du mois suivant la demande de modification.
Changement de version ⁺ EXEMPLE : vous vous mariez et passez ainsi de la version ⁺ Côté JE à la version ⁺ Côté NOUS	Au 1 ^{er} jour du mois suivant la demande de modification.

5.7 LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

Quand l'assureur ou vous-même pouvez résilier le contrat et sous quelles conditions ?

	Qui peut résilier ?	Quand est-il possible de résilier ?	Date d'effet de la résiliation
Résiliation sans motif			
A chaque échéance annuelle (article L.113-12 du Code des assurances)	Vous	À chaque échéance annuelle moyennant un préavis de 2 mois.	À l'échéance annuelle de votre contrat au 31 décembre.
À l'issue de la 1^{ère} année (article L.113-15-2 du Code des assurances)	Vous	À tout moment sans frais ni pénalités à l'expiration du délai de 1 an à compter de la première souscription.	1 mois après la notification par le nouvel assureur ⁺ ou l'adhérent ⁺ .
Résiliation avec motif			
A chaque échéance annuelle (article L.113-12 du Code des assurances)	Nous	À chaque échéance annuelle moyennant un préavis de 2 mois.	À l'échéance annuelle de votre contrat au 31 décembre.
Résiliation du contrat collectif par le souscripteur (BPCE) ou par l'assureur (BPCE Assurances IARD).	Nous	Respect d'un préavis de 2 mois.	À l'échéance annuelle du contrat collectif au 31 décembre.
Changement vous concernant et ayant une incidence directe sur votre complémentaire santé : <ul style="list-style-type: none"> • Changement de domicile⁺ impliquant une hausse de tarif. • Changement de situation matrimoniale (divorce, décès du conjoint⁺, mariage...). • Changement de régime matrimonial (communauté ou séparation de biens...). • Changement de profession. • Retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle. • Expatriation. • Incarcération. (article L.113-16 du Code des assurances)	Vous et nous	Dans les 3 mois suivant la date de l'évènement.	1 mois après la notification à l'autre partie.
Décès de l'adhérent⁺ (article L.121-10 du Code des assurances)	L'héritier ou le notaire	Vous devez nous informer de la date de l'évènement et nous envoyer l'acte de décès de l'adhérent ⁺ .	Au jour suivant la date du décès.
Affiliation à la Complémentaire Santé Solidaire	Vous	Vous devez nous informer de la date de l'ouverture de vos droits et nous envoyer une attestation de droits fournie par la Sécurité sociale.	Au jour d'ouverture des droits à la Complémentaire Santé Solidaire.
Non-paiement d'une cotisation ou d'une partie de la cotisation (article L.113-3 du Code des assurances)	Nous	40 jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure de payer.	40 jours après l'envoi à l'adhérent de la lettre recommandée de mise en demeure de payer.
Redressement ou liquidation judiciaire	L'administrateur ou le débiteur autorisé par le juge commissaire ou le liquidateur	Le contrat peut être résilié, dans les conditions prévues par la législation en vigueur, par l'administrateur ou le débiteur autorisé par le juge commissaire ou le liquidateur.	Au plus tard dans les 3 mois suivant la date du jugement de redressement ou de liquidation judiciaire.
Résiliation pour affiliation à une complémentaire santé d'entreprise obligatoire	Vous	Vous devez nous informer de la date de l'ouverture de vos droits et nous envoyer un justificatif de l'employeur stipulant le caractère obligatoire de la complémentaire santé.	A l'échéance du mois qui suit la réception du justificatif (pas de rétroactivité).

Quelles sont les modalités de résiliation ?

Si vous en prenez l'initiative, vous devez nous en informer selon l'une des modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances, notamment, soit par voie électronique depuis votre espace Assuré en ligne, soit par une déclaration faite contre récépissé au siège social ou chez le représentant de l'Assureur⁺, soit par l'envoi d'une lettre (le cachet de la Poste faisant foi) ou tout support durable (tel que l'email) dans les délais prévus :

- Par lettre à Espace Santé Caisse d'Épargne - Centre de Gestion - TSA 80004 - 79060 NIORT Cedex 9.
- Par tout autre support durable⁺, notamment par formulaire électronique : <https://www.espacesante.caisse-epargne.fr> ou par email à contact@espacesante.caisse-epargne.fr

Le délai de préavis démarre à compter de la date d'envoi de la demande.

Nous vous confirmerons par écrit la réception de la notification. Vous devez joindre à votre demande un document justifiant le motif invoqué pour la résiliation si nécessaire.

Si nous en prenons l'initiative, une lettre recommandée (avec avis de réception dans le cas d'une résiliation due à un changement vous concernant ou dans le cas d'une résiliation pour non-paiement de prime) vous sera adressée à votre dernier domicile⁺ connu, dans les délais prévus au contrat.

Le délai de résiliation court à compter de la date figurant sur le cachet de la Poste.

Dans quelles conditions vos cotisations peuvent-elles être remboursées après résiliation ?

Si la résiliation du contrat se produit au cours d'une période d'assurance, l'assureur⁺ rembourse à l'adhérent⁺ la part de cotisation perçue d'avance pour la période postérieure à la résiliation.

6 • VOS GARANTIES FRAIS DE SANTÉ

☰ Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

Les listes des parties suivantes sont exhaustives.

6.1 SOINS COURANTS

Les soins courants correspondent à l'ensemble des soins dispensés par des professionnels de santé en dehors des cas d'hospitalisation ou d'hébergement dans des établissements de santé ou médico-sociaux. Il s'agit par exemple des consultations en cabinet libéral ou en centre de santé, examens de laboratoire de biologie, actes de radiologie en cabinet...

Honoraires médicaux

Les honoraires médicaux correspondent à la rémunération du professionnel de santé que vous consultez. Ces consultations peuvent avoir lieu à domicile⁺, en cabinet, à l'hôpital ou en clinique conventionnés.

Cette garantie rembourse les consultations, visites à domicile et autres actes médicaux ainsi que les déplacements et majorations, pris en charge par votre régime obligatoire⁺ :

- Des médecins non adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO⁺.
- Des médecins adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO⁺.

Il peut s'agir de consultations, visites et actes médicaux (examen ophtalmologique, biopsie, etc.) réalisés par des médecins généralistes ou spécialistes conventionnés⁺, par exemple un ophtalmologue ou un dermatologue.

- Des médecins radiologues non adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO⁺
- Des médecins radiologues adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO⁺.

Il peut s'agir notamment de radiographie, d'échographie, de scanner ou d'IRM réalisés par un médecin radiologue.

À savoir

Les dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée (OPTAM/OPTAM-ACO⁺) sont des contrats proposés aux professionnels de santé par le régime obligatoire⁺ visant à limiter les dépassements d'honoraires⁺. L'option de pratique tarifaire maîtrisée (OPTAM⁺) concerne les médecins généralistes et spécialistes et l'option de pratique tarifaire maîtrisée en anesthésie, chirurgie et obstétrique (OPTAM-ACO⁺) s'adresse

spécifiquement aux médecins anesthésistes-réanimateurs et aux médecins exerçant une spécialité chirurgicale ou de gynécologie obstétrique.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions			
	Côté JE	Côté NOUS	Côté MASTER	
	F1	F2	F3	F4
Médecins non adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO ⁺				
Médecins adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO ⁺				
Radiologie : Médecins non adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO ⁺				
Radiologie : Médecins adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO ⁺				
	Inclus.			
	Remboursement du ticket modérateur ⁺ et prise en charge de tout ou partie des éventuels dépassements d'honoraires ⁺ selon la formule souscrite.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

À savoir

- Pour les actes dits « lourds » dépassant un certain tarif, le ticket modérateur⁺ qui reste à votre charge est remplacé par un forfait. Ce forfait est remboursé par votre contrat.
- Les actes et les soins doivent être réalisés par des professionnels de santé diplômés et inscrits auprès du registre national de leur spécialité.
- Pensez à vous munir systématiquement de votre carte vitale. En effet, chez les professionnels de santé qui l'acceptent, cela permet de transmettre automatiquement votre demande de remboursement au régime obligatoire⁺ auquel vous êtes rattaché ainsi qu'à nos services (voir partie 4. Vos contacts et vos démarches).

Analyses et examens de laboratoire

Les analyses et examens de laboratoire correspondent à l'ensemble des examens (prélèvements, analyses...) réalisés la plupart du temps par un laboratoire d'analyses de biologie médicale.

Cette garantie rembourse les analyses et examens réalisés par un laboratoire d'analyses de biologie médicale et pris en charge par votre régime obligatoire⁺ :

- Les analyses sanguines ou d'urine.
- Les prélèvements.
- Les actes d'anatomie et de cytologie.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions			
	Côté JE	Côté NOUS	Côté MASTER	
	F1	F2	F3	F4
Analyses et examens de laboratoire				
	Inclus.			
	Remboursement du ticket modérateur ⁺ .			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

À savoir

La grande majorité des laboratoires d'analyses de biologie médicale acceptent la carte vitale. En effet, cela permet de transmettre automatiquement votre demande de

remboursement au régime obligatoire⁺ auquel vous êtes rattaché ainsi qu'à nos services (voir partie 4. Vos contacts et vos démarches).

Honoraires paramédicaux

Les honoraires paramédicaux correspondent à la rémunération du professionnel paramédical que vous consultez. Ces consultations peuvent avoir lieu à domicile⁺, en cabinet, à l'hôpital ou en clinique conventionnés.

Cette garantie rembourse les actes pris en charge par votre régime obligatoire⁺ et effectués par :

- Des infirmiers.
- Des masseurs-kinésithérapeutes.
- Des orthophonistes.
- Des orthoptistes.
- Des pédicures-podologues.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions			
	Côté JE • Côté NOUS • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Honoraires paramédicaux	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Médicaments

Les médicaments disponibles en pharmacie sont classés en catégories correspondant à différents niveaux de prise en charge. Il existe trois taux de remboursement des médicaments :

- 65 % (PH7) pour les médicaments dont le service médical rendu est majeur ou important.
- 30 % (PH4) pour les médicaments dont le service médical rendu est modéré et pour certaines préparations magistrales (médicament préparé au vu de la prescription destinée à un patient déterminé).
- 15 % (PH2) pour les médicaments à service médical rendu faible.

Ces garanties remboursent les frais engagés pour l'achat en pharmacie de :

- Médicaments prescrits à Service Médical Rendu Important (PH7) ou Modéré (PH4) remboursés par votre régime obligatoire⁺.
- Médicaments prescrits à Service Médical Rendu Faible (PH2) remboursés par votre régime obligatoire⁺.
- Médicaments non remboursés prescrits ou non, dont la contraception (selon la version⁺).

À savoir

Pour être pris en charge, les médicaments⁺ doivent être inscrits sur la liste des médicaments⁺ ayant reçu une autorisation de mise sur le marché par l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM).

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Version Côté JE			
	F1	F2	F3	F4
Médicaments ⁺ à Service Médical Rendu Important (PH7) ou Modéré (PH4) remboursés par votre régime obligatoire ⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .			
Médicaments ⁺ à Service Médical Rendu Faible (PH2) remboursés par votre régime obligatoire ⁺	Non inclus.	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .		
Médicaments ⁺ non remboursés prescrits ou non, dont la contraception	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par an.		

	Version Côté NOUS • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Médicaments ⁺ à Service Médical Rendu Important (PH7) ou Modéré (PH4) remboursés par votre régime obligatoire ⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .			
Médicaments ⁺ à Service Médical Rendu Faible (PH2) remboursés par votre régime obligatoire ⁺	Non inclus.	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .		
Médicaments ⁺ non remboursés prescrits ou non	Inclus. Remboursement d'un forfait par an. Contraception incluse pour la version ⁺ Côté NOUS.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Ce que la garantie ne couvre pas :

- La parapharmacie.
- Les vaccins non remboursés par le régime obligatoire⁺.
- Les traitements antipaludéens.
- Les traitements d'aide au sevrage tabagique.

Matériel médical

Le matériel médical correspond aux biens médicaux figurant sur la liste des produits et prestations (LPP) remboursables par le régime obligatoire⁺. Il s'agit notamment de matériels d'aide à la vie ou nécessaires à certains traitements. Il ne comprend ni l'optique ni les aides auditives.

Selon les formules, cette garantie rembourse les frais que vous avez engagés pour les prothèses orthopédiques et les autres prothèses et appareillages acceptés par le régime obligatoire⁺ :

- Les pansements.
- Les orthèses.
- Les attelles.
- Les prothèses externes.
- Les fauteuils roulants.
- Les lits médicaux.
- Les béquilles.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions			
	Côté JE • Côté NOUS • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Matériel médical	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et prise en charge de tout ou partie des éventuels dépassements ⁺ selon formule souscrite.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Équipements « 100 % Santé »

Avec votre complémentaire santé responsable, vous bénéficiez de la réforme dite du « 100 % Santé »⁺ qui ouvre droit :

- Depuis le 1^{er} décembre 2025, à la prise en charge du forfait de location de courte durée de certains véhicules pour personnes en situation de handicap (VPH) inscrits sur la liste prévue par l'article L.165-1 du Code de la sécurité sociale.
- Depuis le 1^{er} janvier 2026, à la prise en charge de certaines prothèses capillaires (classe II). Cette garantie rembourse intégralement les équipements « 100% Santé »⁺, en complément du remboursement du régime obligatoire⁺ et dans la limite des prix maximum que les distributeurs de prothèses capillaires s'engagent à respecter.

Autres frais liés à des soins courants

Les autres frais correspondent aux frais d'ostéopathie, d'acupuncteur, de diététicien, de pédicure, aux cures thermales et aux frais de transport.

Selon les formules, ces garanties remboursent les frais suivants pris en charge ou non par votre régime obligatoire⁺ :

- Les frais d'ostéopathie, d'acupuncteur, de diététicien et pédicure.
- Les cures thermales prises en charge par le régime obligatoire⁺. Les cures thermales sont des séjours dans un centre thermal afin de traiter certaines affections. Elles doivent être prescrites par un médecin, qui peut aussi prescrire le transport pour s'y rendre.
- Le transport. Plusieurs types de transports peuvent être prescrits par un médecin en fonction de votre état de santé et de votre degré d'autonomie. Il peut s'agir d'une ambulance, d'un véhicule sanitaire léger (VSL), mais aussi d'un taxi conventionné avec le régime obligatoire⁺, des transports en commun, etc.
- Les consultations de psychologues prises en charge par le Régime Obligatoire. Avec le dispositif **Mon soutien psy**, vous pouvez bénéficier (et vos enfants dès 3 ans) d'un accompagnement par un psychologue conventionné avec l'Assurance Maladie, jusqu'à 12 séances par an. Plus de renseignements sur le site **Ameli.fr**.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Version Côté JE			
	F1	F2	F3	F4
Ostéopathe	Non inclus.		Inclus. Remboursement d'un forfait par an.	
Cure thermique prise en charge par le régime obligatoire ⁺	Non inclus.		Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .	
Transport	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .			

	Version Côté NOUS			
	F1	F2	F3	F4
Ostéopathe, acupuncteur, diététicien, pédicure	Non inclus.		Inclus. Remboursement d'un forfait par an.	
Cure thermique prise en charge par le régime obligatoire ⁺	Non inclus.		Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .	

Transport	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .
-----------	---

	Version Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Ostéopathe, acupuncteur, diététicien, pédicure	Non inclus.		Inclus. Remboursement d'un forfait par an.	
Cure thermique prise en charge par le régime obligatoire ⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .			
Transport	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

6.2 HOSPITALISATION

L'hospitalisation⁺ désigne un séjour dans un établissement conventionné en vue du traitement médical ou chirurgical d'une maladie⁺, d'un accident⁺ ou d'une maternité. L'hospitalisation⁺ ambulatoire recouvre les séjours sans nuitée tant pour de la chirurgie que pour des actes de médecine (dialyse...).

L'hospitalisation à domicile⁺ (HAD) qui est une alternative à l'hospitalisation classique et permet d'assurer des soins chez le patient, est également prise en charge.

À savoir

Un établissement conventionné est une clinique qui a conclu une convention avec le régime obligatoire⁺ afin d'assurer les mêmes conditions de prise en charge que dans un établissement public.

L'annuaire de santé d'ameli.fr (<http://annuaire.sante.ameli.fr/>) vous permet de rechercher un établissement conventionné ou un professionnel de santé selon son nom, sa profession, les actes qu'il pratique ou les spécialités de l'établissement.

Honoraires

Les honoraires médicaux correspondent à la rémunération des professionnels de santé que vous consultez lors d'une hospitalisation⁺. Dans le cadre de cette garantie, ils sont perçus dans un hôpital public ou en clinique conventionnée.

En fonction de votre formule, cette garantie rembourse les honoraires et soins médicaux et chirurgicaux pris en charge ou non par votre régime obligatoire⁺ :

- Des médecins non adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO⁺.
- Des médecins adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO⁺.

À savoir

Les dispositifs de pratique tarifaire maîtrisée (OPTAM/OPTAM-ACO⁺) sont des contrats proposés aux professionnels de santé par le régime obligatoire⁺ visant à limiter les dépassements d'honoraires⁺. L'option de pratique tarifaire maîtrisée (OPTAM⁺) concerne les médecins généralistes et spécialistes et l'option de pratique tarifaire maîtrisée en anesthésie, chirurgie et obstétrique (OPTAM-ACO⁺) s'adresse spécifiquement aux médecins anesthésistes-réanimateurs et aux médecins exerçant une spécialité chirurgicale ou de gynécologie obstétrique.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions			
	Côté JE • Côté NOUS • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Médecins non adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et prise en charge de tout ou partie des éventuels dépassements d'honoraires ⁺ selon la formule souscrite.			
Médecins adhérents à l'OPTAM/OPTAM-ACO⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et prise en charge de tout ou partie des éventuels dépassements d'honoraires ⁺ selon la formule souscrite.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos

remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Forfait journalier hospitalier

Le forfait journalier hospitalier⁺ correspond à la somme due pour tout séjour hospitalier d'une durée supérieure à 24 heures dans un établissement de santé (ou pour les séjours inférieurs à 24 heures si le patient est présent dans l'établissement à minuit). Il s'agit d'une participation forfaitaire aux frais d'hébergement⁺ et d'entretien entraînés par votre hospitalisation⁺.

Cette garantie rembourse le forfait journalier hospitalier⁺, qui n'est pas pris en charge par votre régime obligatoire⁺.

Nous vous remboursons le forfait journalier hospitalier aux frais réels c'est-à-dire au montant facturé par l'établissement hospitalier. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions			
	Côté JE	Côté NOUS	Côté MASTER	
	F1	F2	F3	F4
Forfait journalier hospitalier⁺	Inclus. Remboursement de vos frais réels.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation⁺ sont les frais facturés par un établissement pour couvrir les coûts de votre séjour hospitalier (frais de séjour⁺, de chambre particulière, de télévision, d'Internet, de transport).

En fonction de votre formule, cette garantie rembourse les frais suivants pris en charge ou non par votre régime obligatoire⁺ :

- Les frais de séjour. Ce sont les frais facturés par un établissement de santé pour couvrir l'ensemble des services mis à la disposition du patient : plateau technique, personnel soignant, médicaments⁺, examens de laboratoire, produits sanguins, prothèses...
- La chambre particulière (pour une hospitalisation⁺ incluant au moins une nuit). Cette prestation, proposée par les établissements de santé, permet à un patient hospitalisé d'être hébergé dans une chambre individuelle (pour une personne). **Cette garantie est limitée à 90 jours cumulés par année d'adhésion pour les hospitalisations psychiatriques** et peut également être limitée en nombre de jours d'hospitalisation⁺ dans les autres cas selon votre version⁺.
- Les frais de télévision et d'Internet (pour une hospitalisation⁺ incluant au moins une nuit). **Cette garantie est limitée à 90 jours cumulés par année d'adhésion pour les hospitalisations psychiatriques** et n'est pas limitée en nombre de jours d'hospitalisation⁺ dans les autres cas.
- Le lit d'accompagnant pour l'hospitalisation⁺ des enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans désignés au contrat ou du ou de la conjoint(e), du ou de la concubin(e) désigné(e) au contrat, selon votre version⁺ et votre formule.
- Le transport. Le transport des personnes malades, blessées ou des femmes sur le point d'accoucher peut être effectué en ambulance, véhicule sanitaire léger (VSL), taxi conventionné avec le régime obligatoire⁺, unité mobile hospitalière ou véhicule de sapeurs-pompiers. Il doit être prescrit par votre médecin et peut être réservé par vous-même, un proche, le personnel hospitalier ou un professionnel de santé. En cas d'urgence médicale, il relève du SAMU-centre 15, après régulation médicale.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

Version Côté JE			
F1	F2	F3	F4

Frais de séjour ⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et prise en charge de tout ou partie des éventuels dépassements ⁺ selon la formule souscrite.		
Chambre particulière	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par jour.	
Télévision/Internet			
Transport pris en charge par le régime obligatoire ⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .		

Version Côté NOUS			
F1	F2	F3	F4

Frais de séjour ⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et prise en charge de tout ou partie des éventuels dépassements ⁺ selon la formule souscrite.		
Chambre particulière	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par jour.	
Télévision/Internet			
Lit d'accompagnement (en cas d'hospitalisation d'enfants ou de petits-enfants de moins de 16 ans)	Inclus. Remboursement d'un forfait par jour.		
Transport pris en charge par le régime obligatoire ⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .		

Version Côté MASTER			
F1	F2	F3	F4

Frais de séjour ⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et prise en charge de tout ou partie des éventuels dépassements ⁺ selon la formule souscrite.		
Chambre particulière	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par jour.	
Télévision/Internet			
Lit d'accompagnement (en cas d'hospitalisation du (de la) conjoint(e) ⁺ désigné(e) au contrat)			
Transport pris en charge par le régime obligatoire ⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .		

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

À savoir

Pour les actes dits « lourds » dépassant un certain tarif, le ticket modérateur⁺ qui reste à votre charge est remplacé par un forfait. Ce forfait est remboursé par votre contrat. Le forfait patient urgences (FPU), facturé à toute personne se rendant aux urgences d'un hôpital pour des soins non suivis d'une hospitalisation, est également remboursé par votre contrat.

6.3 OPTIQUE

Les équipements d'optique correspondent aux dispositifs médicaux qui permettent de corriger des troubles de la vue tels que l'hypermétropie, l'astigmatisme, la myopie ou encore la presbytie. Il peut s'agir de lunettes (deux verres et une monture) ou de lentilles.

À savoir

Depuis la réforme « 100 % Santé »⁺, les équipements optiques sont définis en 2 catégories qui doivent respecter un cahier des charges : les équipements « 100 % Santé »⁺ dits de Classe A et les équipements libres dits de Classe B.

Selon les règles du contrat responsable, le remboursement des frais de lunettes (monture et 2 verres) peut intervenir une fois par période de deux ans. Dans le cas du renouvellement d'un équipement justifié par une évolution de la vue et pour les enfants de moins de 16 ans, cette limite est ramenée à un an. Si vous renouvelez votre équipement optique à la suite d'une évolution de la vue, une prescription médicale vous sera demandée.

Les périodes sont calculées à partir de la dernière facturation ayant fait l'objet d'une prise en charge par le régime obligatoire⁺.

Équipements « 100 % Santé »

Avec votre complémentaire santé responsable, vous bénéficiez de la réforme dite du « 100 % Santé »⁺ qui donne accès depuis le 1^{er} janvier 2020 à certains équipements en optique (verres et montures) sans reste à charge. Cette garantie rembourse intégralement les équipements « 100 % Santé »⁺, en complément du remboursement du régime obligatoire⁺ et dans la limite des prix maximum que les opticiens s'engagent à respecter. Votre opticien doit établir un devis faisant systématiquement apparaître un équipement de l'offre « 100 % Santé »⁺.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions Côté JE • Côté NOUS • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Équipements « 100 % Santé »⁺	Inclus. Remboursement intégral plafonné aux prix limites de vente maximum fixés. Limité à une fois par période de 2 ans.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Équipements libres

L'offre « 100 % Santé »⁺ n'a pas un caractère obligatoire. Vous avez aussi la possibilité de choisir un équipement à tarif libre ou d'opter pour un équipement « mixte », c'est-à-dire de choisir des verres de l'offre « 100 % Santé »⁺ et une monture à tarif libre, ou inversement.

Si vous optez pour des équipements hors du « 100 % Santé »⁺, ces garanties remboursent, selon la version⁺ et la formule, les frais de monture et de verres pris en charge ou non par votre régime obligatoire⁺ :

- Les verres simples adultes ou enfants.
- Les verres complexes adultes ou enfants.
- Les montures adultes ou enfants.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions Côté JE			
	F1	F2	F3	F4
Verre simple adulte	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par période de 2 ans.		
Verre complexe adulte				
Monture adulte	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .		Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par période de 2 ans.	

	Versions Côté NOUS			
	F1	F2	F3	F4
Verre simple adulte	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par période de 2 ans.		
Verre simple enfant		Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par an.		
Verre complexe adulte		Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par période de 2 ans.		
Verre complexe enfant		Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par an.		
Monture adulte	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .		Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par période de 2 ans.	
Monture enfant			Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par an.	

	Versions Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Verre simple adulte	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par période de 2 ans.			
Verre complexe adulte				
Monture adulte	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par verre limité à une fois par période de 2 ans.		

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Lentilles

Les lentilles de contact sont des prothèses optiques posées sur la cornée. Le régime obligatoire⁺ ne rembourse les lentilles de contact que pour certains défauts visuels.

Selon les formules, cette garantie rembourse les frais de lentilles pris en charge ou non par votre régime obligatoire⁺.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions Côté JE • Côté NOUS • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Lentilles	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .	Inclus. Remboursement d'un forfait par an.		

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Chirurgie réfractive

La chirurgie réfractive regroupe différentes techniques chirurgicales (comme l'opération de la myopie au laser) qui permettent de corriger certains défauts de la vision, afin de ne plus avoir à recourir à des lunettes ou à des lentilles de correction. Cette intervention n'est pas prise en charge par votre régime obligatoire⁺.

Selon les formules, cette garantie prend en charge les frais de chirurgie réfractive, à savoir les opérations de :

- La myopie.
- La presbytie.
- L'astigmatisme.
- L'hypermétropie.

Ces frais ne sont pris en charge qu'une seule fois et dans la limite d'un forfait.

Le forfait chirurgie réfractive s'entend par œil opéré et est donc versé une seule fois par œil pendant toute la durée de votre adhésion. Il n'est pas reconductible en cas de changement de niveau de formule et/ou de version⁺ (Côté JE ou Côté NOUS).

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions Côté JE • Côté NOUS			
	F1	F2	F3	F4
Chirurgie réfractive	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un seul forfait pendant toute la durée de votre adhésion.		

	Version Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Chirurgie réfractive	Non inclus.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

À savoir

Les forfaits lunettes et chirurgie réfractive sont cumulables sur une même année d'adhésion⁺ sous réserve que la chirurgie réfractive intervienne avant l'équipement optique. Sur une même année, vous pouvez vous faire opérer puis acheter une paire de lunettes adaptée à votre nouvelle vue. Par contre, vous ne pouvez pas acheter une paire de lunettes puis vous faire opérer la même année.

6.4 AIDES AUDITIVES

Les aides auditives sont des appareils qui améliorent l'audition de la personne qui souffre de déficit auditif.

À savoir

Depuis la réforme « 100 % Santé »⁺, les aides auditives sont définies en 2 catégories qui doivent respecter un cahier des charges : les équipements « 100 % Santé »⁺ dits de Classe I et les équipements libres dits de Classe II. Selon les règles du contrat responsable, le remboursement des aides auditives peut intervenir une fois par période de quatre ans pour chaque oreille appareillée. Les périodes sont calculées à partir de la date d'achat du dernier équipement ayant fait l'objet d'une prise en charge par le régime obligatoire⁺.

Si l'achat des deux aides auditives n'est pas fait simultanément, ces périodes courent séparément pour chacun des équipements correspondant à chaque oreille.

Équipements « 100 % Santé »

Avec votre complémentaire santé responsable, vous bénéficiez de la réforme dite du « 100 % Santé »⁺ qui donne accès depuis le 1^{er} janvier 2021 à certaines aides auditives sans reste à charge. Cette garantie rembourse intégralement les équipements « 100 % Santé »⁺, en complément du remboursement du régime obligatoire⁺ et dans la limite des prix maximum que les audioprothésistes s'engagent à respecter. Votre audioprothésiste doit établir un devis faisant

systématiquement apparaître un équipement de l'offre « 100 % Santé »⁺.

La prise en charge des aides auditives comprend le remboursement de l'équipement et de toutes les prestations qui y sont liées (évaluation des besoins, choix de l'appareil, adaptation et réglages, accompagnement à l'utilisation, contrôle et suivi tout au long de l'utilisation de l'appareil) ainsi que des frais de dossier administratif.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions Côté JE • Côté NOUS • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Équipements « 100 % Santé »⁺	Inclus. Remboursement intégral plafonné aux prix limites de vente maximum fixés. Limité à une fois par période de 4 ans.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Équipements libres

L'offre « 100 % Santé »⁺ n'a pas un caractère obligatoire. Vous avez aussi la possibilité de choisir un équipement à tarif libre.

Si vous optez pour des audioprothèses hors du « 100 % Santé »⁺, cette garantie rembourse, selon les versions⁺ et les formules, les frais que vous avez engagés pour des aides auditives acceptées par votre régime obligatoire⁺.

La prise en charge des aides auditives comprend le remboursement de l'équipement et de toutes les prestations qui y sont liées (évaluation des besoins, choix de l'appareil, adaptation et réglages, accompagnement à l'utilisation, contrôle et suivi tout au long de l'utilisation de l'appareil) ainsi que des frais de dossier administratif.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions Côté JE • Côté NOUS			
	F1	F2	F3	F4
Équipements libres 20 ans et plus	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .		Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par oreille appareillée limité à une fois par période de 4 ans.	
Équipements libres moins de 20 ans				

	Version Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Équipements libres 20 ans et plus	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .		Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ et d'un forfait par oreille appareillée limité à une fois par période de 4 ans.	

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

6.5 DENTAIRE

Ces garanties s'appliquent aux actes et prestations bucco-dentaires réalisés par un chirurgien-dentiste, un orthodontiste ou un stomatologue et qui comprennent : les soins dentaires (consultation, détartrage...), les prothèses dentaires, l'orthodontie, la parodontologie, l'implantologie...

Soins et prothèses « 100 % Santé »

Avec votre complémentaire santé responsable, vous bénéficiez de la réforme dite du « 100 % Santé »⁺ qui donne accès depuis le 1^{er} janvier 2020 à certains soins et prothèses dentaires sans reste à charge. Cette garantie rembourse intégralement les soins et prothèses « 100 % Santé »⁺, en complément du remboursement du régime obligatoire⁺ et dans la limite des prix maximum que les chirurgiens-dentistes s'engagent à respecter.

Votre chirurgien-dentiste doit établir un devis faisant systématiquement apparaître une proposition entrant dans le panier « 100 % Santé »⁺ ou à défaut hors champ du panier « 100 % Santé »⁺ mais avec un reste à charge maîtrisé c'est-à-dire soumis à un tarif maximum de facturation, lorsqu'une telle proposition existe.

Les soins et prothèses « 100 % Santé »⁺ comprennent un large choix de prothèses fixes ou mobiles avec des matériaux dont la qualité esthétique est adaptée à la localisation de la dent (distinction entre les dents « visibles » et les dents « non visibles »), qui peuvent être :

- Des couronnes céramiques monolithiques et céramo-métalliques sur les dents visibles (incisives, canines et premières prémolaires).
- Des couronnes céramiques monolithiques zircons (incisives, canines et prémolaires).
- Des couronnes métalliques toute localisation.
- Des inlays core et couronnes transitoires (liées aux couronnes définitives).
- Des bridges céramo-métalliques (incisives).
- Des bridges métalliques toute localisation.
- Des prothèses amovibles à base résine.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions Côté JE • Côté NOUS • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Soins et prothèses « 100 % santé »⁺	Inclus. Remboursement intégral plafonné aux prix limites de ventes maximum fixés.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Soins libres

Les soins dentaires correspondent à l'ensemble des actes du chirurgien-dentiste ou du stomatologue qui contribuent à la prévention et aux premiers soins à apporter en cas de problème dentaire.

Cette garantie rembourse les frais suivants, pris en charge par votre régime obligatoire⁺ :

- Les consultations.
- Les soins conservateurs tels que le détartrage ou le traitement d'une carie.
- Les soins chirurgicaux essentiels.

À savoir

Le chirurgien-dentiste a l'obligation de respecter les tarifs fixés par le régime obligatoire⁺ pour ces soins, sans possibilité de pratiquer des dépassements⁺ (à l'exception des inlays-onlays).

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions Côté JE • Côté NOUS • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Soins	Inclus. Remboursement à la hauteur du ticket modérateur ⁺ .			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

À savoir

Depuis le 1^{er} janvier 2025, les enfants, adolescents et jeunes adultes âgés de 3 à 24 ans peuvent bénéficier chaque année de la prise en charge d'un examen de prévention bucco-dentaire auprès d'un chirurgien-dentiste, intégralement pris en charge par la Sécurité sociale et par votre contrat. La participation régulière à cet examen doit permettre de garantir une bonne santé bucco-dentaire et de maîtriser le recours aux prothèses dentaires.

Prothèses

Les prothèses dentaires remplacent ou consolident une ou plusieurs dents abîmées. Il en existe différents types : les prothèses fixes et les prothèses amovibles.

Un plafond global annuel de remboursement des prothèses dentaires s'applique selon la version⁺ et les formules. Ce plafond concerne les prothèses, le bonus prothèses « dents du sourire », tout type d'inlay et l'implantologie. Il ne s'applique pas aux remboursements des consultations.

Ces garanties remboursent les frais suivants, pris en charge ou non par votre régime obligatoire⁺ :

- Les prothèses dentaires. Il s'agit des prothèses fixes, comme les couronnes ou les bridges, ou des appareils amovibles (« dentiers »).
- Tout type d'inlay. Ces techniques permettent de reconstruire la dent tout en la gardant vivante en utilisant différents matériaux (en métal, en composite ou en céramique).
- Les implants racines. L'implantologie dentaire vise à remplacer une ou plusieurs dents manquantes en mettant en place une ou des racines artificielles dans l'os de la mâchoire, sur lesquelles sont fixées une ou plusieurs prothèses.

À savoir

Le remboursement des frais de prothèses peut être majoré - sans condition - par un « bonus prothèses dents du sourire » qui concerne uniquement les dents suivantes : incisives, canines et premières prémolaires.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Version Côté JE			
	F1	F2	F3	F4
Plafond global annuel dentaire	Pas de plafond.	Plafond annuel uniquement les 2 premières années d'adhésion ⁺ .		
Prothèses dentaires	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺	Inclus. Remboursement d'un forfait par acte.		
Bonus prothèses « dents du sourire »	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par dent.		
Tout Inlay	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .	Inclus. Remboursement d'un forfait par acte.		
Implant racine	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par an.		

	Version Côté NOUS			
	F1	F2	F3	F4
Plafond global annuel dentaire	Plafond annuel.	Plafond annuel uniquement les 2 premières années d'adhésion ⁺ .		
Prothèses dentaires	Inclus. Remboursement d'un forfait par acte.			
Bonus prothèses « dents du sourire »	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par dent.		
Tout Inlay	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .	Inclus. Remboursement d'un forfait par acte.		
Implant racine	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par an.		

	Version Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Plafond global annuel dentaire	Plafond annuel uniquement les 2 premières années d'adhésion ⁺ .			
Prothèses dentaires	Inclus. Remboursement d'un forfait par acte.			
Bonus prothèses « dents du sourire »	Non inclus.			
Tout Inlay	Inclus. Remboursement d'un forfait par acte.			
Implant racine	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par an.		

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

Autres garanties dentaires

Les autres garanties concernent les traitements de parodontologie et d'orthodontie.

Ces garanties remboursent les frais suivants, pris en charge ou non par votre régime obligatoire⁺ :

- La parodontologie. Cette discipline traite les maladies parodontales, qui sont des infections bactériennes détériorant les tissus de soutien des dents (gencive, ligaments, os...). Le traitement donne lieu à différents actes : apprentissage d'une hygiène bucco-dentaire rigoureuse, élimination des causes d'infection (détartrage des racines...), traitement chirurgical parodontal (greffe) ou contrôle périodique du patient.
- L'orthodontie pour les moins de 16 ans acceptée par le régime obligatoire⁺. Cette discipline, pratiquée par les orthodontistes (médecins stomatologues ou chirurgiens-dentistes) corrige ou prévient les anomalies de positionnement ou d'alignement des dents et des mâchoires grâce à des appareils dentaires.
- L'orthodontie pour les plus de 16 ans non remboursée par le régime obligatoire⁺.

À savoir

Votre régime obligatoire⁺ prend partiellement en charge le traitement de l'orthodontie des enfants commencé avant l'âge de 16 ans. Il est important d'obtenir un devis pour demander l'accord de prise en charge préalable du régime obligatoire⁺ avant de commencer le traitement. Retrouvez le détail des démarches à effectuer selon les situations dans la partie 4.1 En cas de dépenses de santé à venir ou déjà réalisées.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Version Côté JE			
	F1	F2	F3	F4
Parodontologie	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par an.		
Orthodontie acceptée par le régime obligatoire⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .			
Orthodontie refusée par le régime obligatoire⁺ (adulte)	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par semestre.		

	Version Côté NOUS			
	F1	F2	F3	F4
Parodontologie	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par an.		
Orthodontie acceptée par le régime obligatoire⁺	Inclus. Remboursement d'un forfait par semestre.			
Orthodontie refusée par le régime obligatoire⁺ (adulte)	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par semestre.		

	Version Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Parodontologie	Non inclus.	Inclus. Remboursement d'un forfait par an.		
Orthodontie acceptée par le régime obligatoire⁺	Inclus. Remboursement du ticket modérateur ⁺ .			
Orthodontie refusée par le régime obligatoire⁺ (adulte)	Non inclus.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

6.6 FORFAIT NAISSANCE

Forfait de naissance ou d'adoption

Selon les formules, la naissance et l'adoption d'un enfant font l'objet du versement d'un forfait. Ce forfait est versé par enfant né ou adopté.

Ce forfait est versé uniquement si votre ou vos enfant(s) sont déclarés comme assurés⁺ au présent contrat. Pour cela, la déclaration doit être effectuée dans les trois mois suivant leur naissance ou leur adoption.

À savoir

La date de naissance ou d'adoption doit être postérieure ou égale à la date de prise d'effet du contrat. Autrement dit, le forfait vous sera versé pour toute naissance ou adoption ayant lieu à compter de la date de prise d'effet du contrat.

Vos remboursements sont effectués dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi. Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

	Versions Côté JE • Côté MASTER			
	F1	F2	F3	F4
Forfait de naissance ou d'adoption	Non inclus.			

	Versions Côté NOUS			
	F1	F2	F3	F4
Forfait de naissance ou d'adoption	Inclus. Montant par naissance ou adoption.			

Retrouvez les explications du fonctionnement de vos remboursements dans les parties 1. Bien comprendre votre complémentaire santé et 8. Les modalités de remboursement.

6.7 LES EXCLUSIONS DES GARANTIES FRAIS DE SANTÉ

Ce que votre contrat ne garantit jamais.

- Les événements, conséquences et suites de la guerre civile ou étrangère, émeutes et mouvements populaires.
- Les effets directs ou indirects provenant de la radioactivité ou de la transmutation du noyau de l'atome.
- Les conséquences dommageables des tremblements de terre, éruptions volcaniques, raz de marée.
- Les actes de l'assuré⁺ s'ils sont intentionnels, frauduleux⁺ ou dolosifs conformément à l'article L.113-1 du Code des assurances (les actes dolosifs se caractérisent par la conscience de commettre un dommage).
- Les actes ou interventions chirurgicaux(ales) à caractère esthétique non consécutifs à un accident⁺ garanti.
- Les séjours en établissements médico-sociaux⁺ : maisons d'accueil spécialisées, centres médico-éducatifs, instituts psychopédagogiques, centres de rééducation professionnelle.
- Les séjours en établissements pour personnes âgées ou dépendantes : USLD⁺, EHPAD⁺, maisons de retraite.
- Les séjours en ateliers thérapeutiques, les hospitalisations et séjours en établissements, centres ou services de longs séjours*.
- La contribution et les pénalités prévues dans le cadre du non-respect du parcours de soins (voir partie 9.1).
- Les actes réalisés par des professionnels de santé non conventionnés et les séjours dans des établissements non conventionnés.

* Tels que les définit l'article L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

À savoir

Les prestations⁺ d'assistance sont indépendantes des garanties frais de santé du présent contrat. Elles vous sont acquises indépendamment du remboursement des frais de santé, dès lors que l'événement est garanti et que votre contrat a pris effet.

Comment contacter les services d'assistance ?

Pour bénéficier des prestations⁺ d'assistance, il vous suffit de composer le 09 69 36 45 45 Service gratuit + prix appel et depuis l'étranger le + 00 33 9 69 36 45 45 (24h/24 et 7j/7).

Les dépenses engagées sans l'accord préalable d'IMA ASSURANCES resteront à votre charge.

Qui bénéficie des garanties d'assistance ?

Pour l'Assistance à domicile

Tout assuré⁺ domicilié en France métropolitaine ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit :

- Conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺.
- Enfants et petits-enfants.
- Enfants handicapés sans limite d'âge.
- Ascendants⁺ directs fiscalement à charge.

Pour l'Assistance en déplacement

Tout assuré⁺ domicilié en France métropolitaine ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit :

- Conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺.
- Enfants à leur charge ou vivant à leur domicile⁺.
- Toute personne à leur charge et vivant à leur domicile⁺.

Pour l'Aide aux aidants

Tout assuré⁺ domicilié en France métropolitaine, qui apporte seul ou en complément de l'intervention d'un professionnel, l'aide humaine rendue nécessaire par la perte d'autonomie⁺ d'un proche⁺ aidé⁺ et qui n'est pas salarié pour cette aide.

Quelles pièces justificatives devez-vous fournir pour mettre en œuvre une prestation d'assistance ?

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

De la même façon, IMA ASSURANCES pourra demander l'envoi d'une attestation de son employeur mentionnant que le salarié a épuisé ses droits de garde d'enfants malades au domicile⁺, ou qu'il n'est pas bénéficiaire de tels accords.

Quelles sont vos obligations en cas de recours ?

L'assuré⁺ prend l'engagement formel d'informer IMA ASSURANCES de toutes procédures pénales ou civiles dont il aurait eu connaissance contre le responsable d'un accident⁺ dont il aurait été victime et à raison de cet accident⁺.

7 • VOS GARANTIES D'ASSISTANCE

☰ Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

7.1 LES GÉNÉRALITÉS DE VOS GARANTIES D'ASSISTANCE

Les garanties qui sont décrites ci-dessous mises en œuvre par notre assureur⁺ s'appliquent compte tenu des caractéristiques géographiques, climatiques, économiques, politiques et juridiques propres au lieu de déplacement et constatées lors de l'événement.

- IMA ASSURANCES ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ou administratives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.
- IMA ASSURANCES ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine.

7.2 LES GARANTIES PROPOSÉES SELON LES FORMULES

Le tableau ci-dessous est une synthèse de vos prestations⁺ d'assistance. Pour plus de détails concernant les conditions, limites et exclusions applicables à chacune de ces garanties, veuillez-vous référer aux dispositions qui suivent.

		Côté JE	Côté NOUS	Côté MASTER	
L'ASSISTANCE À DOMICILE					
Assistance à domicile en cas d'hospitalisation imprévue⁺ (> à 2 jours) ou d'immobilisation imprévue⁺ au domicile⁺ (> à 5 jours) liées à un accident⁺ ou une maladie⁺	De l'assuré(e)/ conjoint(e)/ concubine(e)/ pacsé(e)⁺	Aide à domicile	Inclus. Voir partie 7.3		
		Présence d'un proche ⁺ au chevet du patient assuré ⁺	Inclus. Voir partie 7.3		
		Prise en charge des animaux domestiques	Inclus. Voir partie 7.3		
		Services de proximité : • Livraison de médicaments	Inclus. Voir partie 7.3		
		• Portage de repas, d'espèces, livraison de courses	Non inclus.	Inclus. Voir partie 7.3	
		Prise en charge des enfants et des petits-enfants de < 16 ans ou des enfants handicapés : • Déplacement d'un proche ⁺ , ou transfert chez un proche ⁺ , ou garde à domicile • Conduite à l'école et retour au domicile	Non inclus.	Inclus. Voir partie 7.3	
	Prise en charge des ascendants ⁺ : • Déplacement d'un proche ⁺ , ou transfert chez un proche ⁺ , ou garde à domicile	Non inclus.	Inclus. Voir partie 7.3		
De l'enfant/petit enfant/enfant handicapé	Prise en charge des enfants et des petits-enfants de < 16 ans, ou des enfants handicapés (sans limite d'âge) malades ou accidentés	Non inclus.	Inclus. Voir partie 7.3		
Assistance à domicile en cas d'évènement traumatissant	Soutien psychologique	Inclus. Voir partie 7.3			
Assistance à domicile en cas de chimiothérapie ou de radiothérapie	Aide à domicile	Inclus. Voir partie 7.3			
	Prise en charge des enfants et des petits-enfants de < 16 ans ou des enfants handicapés vivant au domicile	Inclus. Voir partie 7.3			
	Prise en charge des ascendants ⁺ vivant au domicile	Inclus. Voir partie 7.3			
Informations et conseils	Garanties médicales : • Informations médicales • Transport en ambulance	Inclus. Voir partie 7.3			
	Informations juridiques	Inclus. Voir partie 7.3			
Garanties d'assistance maternité	Aide à domicile, garde des autres enfants de < 16 ans, garde des ascendants ⁺ en cas de grossesse pathologique, de séjour prolongé en maternité, ou de naissance multiple ou prématurée	Non inclus.	Inclus. Voir partie 7.3	Non inclus.	
	Garde des autres enfants de < 16 ans, garde des ascendants ⁺ en cas d'hospitalisation ⁺ d'un nouveau-né de < 3 mois	Non inclus.	Inclus. Voir partie 7.3	Non inclus.	
L'ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT					
Assistance en déplacement touristique de moins de 3 mois en cas de maladie⁺ soudaine et imprévisible ou d'accident⁺ corporel de l'un des bénéficiaires	Rapatriement sanitaire	Inclus. Voir partie 7.4			
	Rapatriement des autres bénéficiaires en cas de rapatriement sanitaire d'un bénéficiaire blessé ou malade	Inclus. Voir partie 7.4			
	Hébergement sur place d'un accompagnant en cas d'hospitalisation prolongée (dans l'attente du rapatriement)	Inclus. Voir partie 7.4			
	Voyage Aller-Retour d'un proche ⁺	Inclus. Voir partie 7.4			
	Frais médicaux et d'hospitalisation ⁺ à l'étranger	Inclus. Voir partie 7.4			
	Recherche et expéditions de médicaments et prothèses	Inclus. Voir partie 7.4			
Assistance en cas d'accident de ski alpin ou de fond	Frais de secours en montagne	Inclus. Voir partie 7.4			
Assistance en cas de décès	Rapatriement du corps en cas de décès de l'un des bénéficiaires en déplacement	Inclus. Voir partie 7.4			
	Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille du bénéficiaire	Inclus. Voir partie 7.4			
Renseignements & conseils médicaux	Renseignements et conseils médicaux lors de la préparation d'un voyage, pendant et au retour de voyage	Inclus. Voir partie 7.4			

		Côté JE	Côté NOUS	Côté MASTER
L'AIDE AUX AIDANTS				
Informations et conseils lorsque l'un des assurés⁺ devient aidant⁺, en cas d'aggravation de la perte d'autonomie⁺ de l'aidé⁺, ou d'accident⁺ corporel ou de maladie⁺ de l'aidant*	Informations médicales, nutrition prévention santé, conseil social, informations administratives, sociales, juridiques et pratiques, recherche de médecin, d'infirmière ou d'intervenant paramédical	Non inclus.	Non inclus.	Inclus en Formule 3 ou 4. Voir partie 7.5
Garanties en cas de survenance ou d'aggravation de la perte d'autonomie⁺ de l'aidé*	Soutien de l'aidant : bilan social, soutien psychologique, bilan situationnel	Non inclus.	Non inclus.	Inclus en Formule 3 ou 4. Voir partie 7.5
	En cas de maintien à domicile : bilan ergothérapie à domicile, service travaux aménagement du domicile, téléassistance	Non inclus.	Non inclus.	Inclus en Formule 3 ou 4. Voir partie 7.5
	En cas de non maintien au domicile : coordination déménagement, nettoyage du logement	Non inclus.	Non inclus.	Inclus en Formule 3 ou 4. Voir partie 7.5
Garanties en cas d'hospitalisation imprévue⁺ (> à 2 jours) ou d'immobilisation imprévue⁺ au domicile⁺ (> à 5 jours) de l'aidant⁺, ou en cas de besoin de répit⁺ de l'aidant⁺ médicalement justifié	Auxiliaire de vie ou aide à domicile	Non inclus.	Non inclus.	Inclus en Formule 3 ou 4. Voir partie 7.5
	Venue d'un proche ⁺ ou transfert chez un proche ⁺	Non inclus.	Non inclus.	Inclus en Formule 3 ou 4. Voir partie 7.5
	Services de proximité : • Livraison de médicaments • Portage de repas, d'espèces, livraison de courses • Coiffure à domicile	Non inclus.	Non inclus.	Inclus en Formule 3 ou 4. Voir partie 7.5
	Téléassistance**	Non inclus.	Non inclus.	Inclus en Formule 3 ou 4. Voir partie 7.5

* Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 Côté MASTER. ** Garantie non acquise en cas de besoin de répit⁺ de l'aidant⁺ médicalement justifié.

7.3 L'ASSISTANCE À DOMICILE

Dans quels pays s'appliquent vos garanties ?

Les garanties d'assistance à domicile⁺ s'appliquent en France métropolitaine.

Dans quels cas s'appliquent vos garanties ?

Les prestations⁺ d'assistance jouent suivant les garanties :

- En cas d'accident⁺ corporel ou de maladie⁺ soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique) survenant à l'un des assurés⁺ et nécessitant une hospitalisation imprévue⁺ de plus de 2 jours ou une immobilisation imprévue⁺ au domicile⁺ de plus de 5 jours.
- Et les traitements suivants :
 - Chimiothérapie.
 - Radiothérapie.
- Pour les garanties relatives aux aides à domicile⁺ et la prise en charge des enfants ou petits-enfants (< 16 ans) des enfants handicapés sans limite d'âge en cas d'indisponibilité des parents.
- En cas d'événement ressenti comme traumatisant pour la garantie « Soutien psychologique ».
- En cas de décès.

Dans quel cadre ces garanties sont-elles mises en place ?

IMA ASSURANCES apporte une aide immédiate et effective afin de participer au retour à la normale de la vie familiale.

À savoir

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.

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle de l'assuré⁺. Le nombre d'heures attribué pourra donc être inférieur au plafond indiqué.

Pour évaluer les besoins de l'assuré⁺, IMA ASSURANCES se base sur des critères objectifs liés à son environnement et sa situation de vie notamment : type de logement, composition du foyer familial, niveau d'autonomie (capacité à faire sa toilette, se déplacer seul, sortir du domicile⁺, préparer ses repas, effectuer des tâches ménagères...) et aides existantes.

L'urgence, qui justifie l'intervention d'IMA ASSURANCES, se trouvant atténuée en cas de séjour dans un centre de convalescence⁺ du fait du temps dont dispose l'assuré⁺ pour organiser son retour au domicile⁺ est également prise en compte pour l'évaluation des besoins de l'assuré⁺.

Dans quel délai devez-vous faire votre demande d'assistance ?

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable, toute demande d'assistance doit être exercée dans les délais indiqués ci-dessous :

1. Pour les garanties décrites au 7.3 (hors garanties aide à domicile et soutien psychologique en cas d'événement traumatisant), la demande doit être exercée au plus tard dans les 30 jours qui suivent :
 - L'immobilisation au domicile⁺.
 - La sortie d'une hospitalisation⁺.
 - Le décès.

Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

2. Pour la garantie aide à domicile, la demande doit être exercée au plus tard dans les 7 jours à compter de :
 - L'immobilisation au domicile⁺.
 - La sortie d'une hospitalisation⁺.
 - Le décès.

Passé ce délai, un décompte est effectué sur le plafond accordé et la garantie est mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'événement.

Illustration pour la garantie aide à domicile plafonnée à 30 jours : en cas d'appel le 8^e jour, la garantie est alors plafonnée à 22 jours.

Pour quoi n'êtes-vous pas couvert ?

Ce que la garantie ne couvre pas :

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 qu'à leurs conséquences.

De même sont exclues les hospitalisations⁺ et immobilisations consécutives à l'usage de drogues, de stupéfiants tels que listés par l'arrêté du 22 février 1990 non ordonné médicalement et de la consommation d'alcools ou résultant de l'action volontaire de l'assuré⁺ (suicide, tentative de suicide ou mutilation volontaire).

Quelles sont vos garanties d'assistance à domicile ?

Assistance à domicile en cas d'hospitalisation imprévue (> à 2 jours) ou d'immobilisation imprévue au domicile (> à 5 jours) liées à un accident ou une maladie : de l'assuré(e)/ conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)

IMA ASSURANCES organise et prend en charge sur une période maximale de 30 jours les garanties suivantes :

Aide à domicile

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

L'aide à domicile a notamment pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que du ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle est mise à disposition selon les disponibilités locales, dès le premier jour de l'hospitalisation imprévue⁺, au retour au

domicile⁺ ou à compter du premier jour d'immobilisation imprévue⁺ au domicile⁺.

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

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'assuré⁺ ou de son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺.

Présence d'un proche au chevet du patient assuré

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

IMA ASSURANCES organise et prend en charge en France métropolitaine le déplacement aller - retour d'un proche⁺ (train 1^{ère} classe ou avion classe économique).

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

Prise en charge des animaux domestiques (chiens et chats)

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

IMA ASSURANCES prend en charge sur présentation d'un justificatif de paiement, l'une des garanties suivantes :

- La visite de l'animal au domicile⁺ de l'assuré⁺ par un « pet sitter », ou
- La garde de l'animal par un « pet sitter » ou autre professionnel de l'hébergement animal.

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller-retour et les frais de garde. Elle est limitée à un forfait de 15 € par jour, jusqu'à 450 € TTC maximum, et valable pour une garantie exécutée sur des jours consécutifs.

Services de proximité

Livraison de médicaments

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

Lorsque ni l'assuré⁺ ou son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺, ni l'un de leurs proches⁺ ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant⁺, IMA ASSURANCES se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche du domicile⁺ et de les livrer. La garantie est limitée à deux livraisons. Le prix des médicaments⁺ demeure à la charge de l'assuré⁺.

Portage de repas

Pour les versions⁺ Côté MASTER

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

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

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

Portage d'espèces

Pour les versions⁺ Côté MASTER

Lorsque l'assuré⁺ ou son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺ ne dispose plus d'espèces et ne peut s'en procurer, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

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

Livraison de courses

Pour les versions⁺ Côté MASTER

Lorsque ni l'assuré⁺ ou son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺, ni l'un de leurs proches⁺ ne sont en mesure de faire les courses, IMA ASSURANCES prend en charge les frais de livraison d'une commande par semaine. Les frais de livraison seront remboursés à l'assuré⁺ sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile⁺, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'assuré⁺.

Prise en charge des enfants et petits-enfants (< 16 ans) ou des enfants handicapés (sans limite d'âge) en cas d'hospitalisation imprévue (> à 2 jours) ou d'immobilisation imprévue au domicile (> à 5 jours) d'un parent liée à un accident ou une maladie

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes sur une période maximale de 30 jours :

Le déplacement d'un proche

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

Déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche⁺ pour garder les enfants ou petits-enfants au domicile⁺ (billet de train 1^{ère} classe ou d'avion, classe économique).

Le transfert des enfants ou petits-enfants

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

Le voyage aller et retour en France métropolitaine des enfants ou petits-enfants, ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique, auprès de proches⁺ susceptibles de les accueillir.

En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'accompagnement des enfants ou petits-enfants par l'un de ses prestataires.

La garde des enfants ou petits-enfants

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

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

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'assuré⁺ ou de son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺.

La conduite à l'école et le retour au domicile des enfants ou petits-enfants

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

Lorsqu'aucun proche⁺ ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants ou petits-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.

Les prestations⁺ garde/transfert/déplacement d'un proche⁺ ne sont pas cumulatives.

Prise en charge des ascendants

Lorsque ses ascendants⁺ ne peuvent se prendre en charge seuls, IMA ASSURANCES organise et assume les coûts d'une des garanties suivantes sur une période maximale de 30 jours.

Le déplacement d'un proche

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

Déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche⁺ pour garder les ascendants⁺ au domicile⁺ (billet de train 1^{ère} classe ou d'avion, classe économique).

Le transfert des ascendants chez un proche

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

Le voyage aller et retour en France métropolitaine des ascendants⁺ en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique, auprès de proches⁺ susceptibles de les accueillir.

La garde des ascendants

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

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

Cette garantie s'applique immédiatement en cas de décès de l'assuré⁺ ou de son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺.

Les prestations⁺ garde/transfert/déplacement d'un proche⁺ ne sont pas cumulatives.

Assistance à domicile en cas d'hospitalisation imprévue (> à 2 jours) ou d'immobilisation imprévue au domicile (> 5 à 5 jours) liées à un accident ou une maladie : de l'enfant/petit enfant/enfant handicapé

Prise en charge des enfants et petits-enfants (< 16 ans) ou des enfants handicapés (sans limite d'âge) malades ou accidentés

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes sur une période maximale de 30 jours :

La présence d'un proche au chevet

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

En cas d'hospitalisation immédiate et imprévue⁺ ou d'une immobilisation imprévue⁺ au domicile⁺ de plus de 2 jours de l'enfant ou du petit-enfant, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le déplacement aller et retour en France métropolitaine, d'un proche⁺ au chevet de l'enfant ou du petit-enfant (billet de train 1^{ère} classe ou d'avion, classe économique).

La garde des enfants

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

En cas d'hospitalisation immédiate et imprévue⁺ ou d'une immobilisation imprévue⁺ au domicile⁺ de plus de 2 jours de l'enfant ou du petit-enfant, IMA ASSURANCES organise et prend en charge, dans l'hypothèse où la précédente garantie ne trouverait pas à s'appliquer, la garde au domicile⁺ des enfants malades ou accidentés par un intervenant habilité.

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

La garde des frères et sœurs

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

En cas d'hospitalisation immédiate et imprévue⁺ d'un enfant ou petit-enfant, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde des autres enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans, lorsque aucun proche⁺ ne peut l'assumer, par :

- Le déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche⁺.
- Ou s'il y a lieu, leur garde au domicile⁺ par un intervenant habilité. Le nombre d'heures est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

Cette garantie peut être complétée par l'accompagnement aller-retour de l'enfant à l'école dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 30 jours.

Les prestations⁺ garde/transfert/déplacement d'un proche⁺ ne sont pas cumulatives.

Soutien scolaire

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

Si l'enfant ou le petit-enfant est immobilisé au domicile⁺ pour une durée de plus de 14 jours et ne peut pas suivre sa scolarité, IMA ASSURANCES organise et prend en charge son soutien pédagogique jusqu'à la reprise des cours.

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

Remplaçante de garde d'enfants

Pour les versions⁺ Côté NOUS et Côté MASTER

En cas d'accident⁺ ou de maladie⁺ soudaine et imprévisible de la garde salariée habituelle des enfants entraînant une hospitalisation imprévue⁺ de plus de 2 jours ou une immobilisation imprévue⁺ au domicile⁺ de plus de 5 jours.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde de jour des enfants au domicile⁺ par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne peut excéder 30 heures réparties sur une période maximale de 30 jours.

Assistance à domicile en cas d'évènement traumatissant

Soutien psychologique

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

En cas d'évènement ressenti comme traumatissant par l'un des bénéficiaires⁺, IMA ASSURANCES organise et prend en charge selon la situation, des entretiens avec un psychologue clinicien :

- Pour les personnes majeures : jusqu'à 5 entretiens téléphoniques, et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face à face.
- Pour les personnes mineures : jusqu'à 5 entretiens en face à face.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance de l'évènement. La garantie est mise en œuvre 24h sur 24.

Assistance à domicile en cas de chimiothérapie ou de radiothérapie de l'assuré(e) ou de son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)

En cas de nécessité de traitement médical entraînant des séances de radiothérapie ou de chimiothérapie en établissement hospitalier ou à domicile⁺, IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes :

Aide à domicile

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

IMA ASSURANCES met à la disposition du bénéficiaire⁺ une aide à domicile. Cette garantie est accordée pendant la durée du traitement, dans la limite de 30 heures, selon la situation.

Prise en charge des enfants et des petits-enfants de < 16 ans ou des enfants handicapés vivant au domicile

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

Les garanties relatives à la prise en charge des enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans ou enfants handicapés (sans limite d'âge) vivant au domicile⁺, garde/transfert/déplacement d'un proche⁺ /conduite à l'école, sont également applicables.

Les prestations⁺ garde/transfert/déplacement d'un proche⁺ ne sont pas cumulatives.

Prise en charge des ascendants vivant au domicile

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

Les garanties relatives à la prise en charge des ascendants⁺ vivant au domicile⁺, garde/transfert/déplacement d'un proche⁺, sont également applicables.

Les prestations⁺ garde/transfert/déplacement d'un proche⁺ ne sont pas cumulatives.

Informations et conseils

Garanties médicales

Informations médicales

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

Un professionnel de santé communique par téléphone, dans un délai de 3 jours, des informations médicales en matière de santé et prévention sur les thèmes suivants :

- Hygiène de vie, troubles du sommeil, gestion du stress, vaccins et examens, addictions (tabac, alcool, toxiques ...)
- Pré-hospitalisation, post-hospitalisation, conseil dépistage cancer, grossesse (examen, médicaments proscrits, nourrisson, alimentation, sommeil ...)
- Informations handicap et dépendance.

Les informations fournies de nature documentaire ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription. De plus en cas d'urgence médicale le premier réflexe doit être d'appeler le médecin traitant⁺, les pompiers ou les services médicaux d'urgence.

Transport en ambulance

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

Hors urgence médicale, IMA ASSURANCES organise, sur prescription médicale, le transport de l'assuré⁺ par ambulance ou véhicule sanitaire léger entre son domicile⁺ et un établissement de soins de son choix, proche de son domicile⁺ et médicalement adapté. Si son état de santé le nécessite, IMA

ASSURANCES organise son retour au domicile⁺ par l'un de ces moyens. Les frais de transport demeurent à la charge de l'assuré⁺. Ils sont remboursés dans les conditions légales et réglementaires de la Sécurité sociale et la complémentaire santé.

Informations juridiques

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

(Les informations à caractère juridique ne sont pas à confondre avec une prestation d'assurance protection juridique)

IMA ASSURANCES met à disposition des bénéficiaires⁺, du lundi au samedi, hors jours fériés, un service téléphonique d'information juridique pour apporter des réponses en matière de droit français dans des domaines tels que : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger...

Garanties d'assistance maternité

Les prestations⁺ d'assistance maternité ne sont pas cumulables entre elles, ni avec les prestations⁺ en cas d'hospitalisation imprévue⁺ de plus de 2 jours ou d'une immobilisation imprévue⁺ au domicile⁺ de plus de 5 jours, sauf en cas de grossesse pathologique.

Aide à domicile, garde des autres enfants de < 16 ans, garde des ascendants en cas de grossesse pathologique, de séjour prolongé en maternité, ou de naissance multiple ou prématurée

En cas de grossesse pathologique nécessitant un alitement supérieur à 15 jours de l'assuré⁺ ou de son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺, en cas de séjour de plus de 5 jours en maternité de l'assuré⁺ ou de son conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺, en cas de naissance multiple ou de naissance prématurée (naissance d'un enfant inférieure à 37 semaines d'aménorrhée), IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties suivantes :

Une aide à domicile

Pour les versions⁺ Côté NOUS

IMA ASSURANCES organise et prend en charge une aide à domicile à compter du premier jour de l'évènement, à raison de 2 heures par jour d'immobilisation, dans la limite de 30 heures, réparties sur une période maximale d'un mois selon la situation. L'aide à domicile a notamment pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que le ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité. Elle est mise à disposition selon les disponibilités locales.

La garde des autres enfants de moins de 16 ans

Pour les versions⁺ Côté NOUS

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde des autres enfants soit :

- Le déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche⁺ pour garder les autres enfants au domicile⁺ (billet de train 1^{ère} classe ou d'avion, classe économique).
- Le transfert, voyage aller et retour en France métropolitaine des autres enfants ainsi que celui d'un proche⁺ les accompagnant, en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique, auprès de proches⁺ susceptibles de les accueillir. En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires conventionnés.
- La garde des autres enfants, lorsqu'aucun proche⁺ ne peut l'assumer, par une garde à domicile⁺ ou intervenant autorisé, dans la limite de 30 heures, réparties sur 1 mois.

Les prestations⁺ garde/transfert/déplacement d'un proche⁺ ne sont pas cumulatives.

La garde des ascendants

Pour les versions⁺ Côté NOUS

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde des ascendants⁺ soit :

- Du déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche⁺, susceptible de s'en occuper au domicile⁺ (billet de train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique).
- De leur transfert aller et retour en France métropolitaine au

domicile⁺ d'un proche⁺, en train 1^{ère} classe ou avion de ligne, classe économique.

- De leur garde à domicile⁺ dans la limite de 30 heures, réparties sur 1 mois.

Garde des autres enfants de < 16 ans, garde des ascendants en cas d'hospitalisation d'un nouveau-né de < 3 mois

En cas d'hospitalisation⁺ supérieure à 5 jours d'un nouveau-né de moins de 3 mois, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

La garde des autres enfants de moins de 16 ans

Pour les versions⁺ Côté NOUS

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde des autres enfants soit :

- Le déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche⁺ pour garder les autres enfants au domicile⁺ (billet de train 1^{ère} classe ou d'avion, classe économique).
- Le transfert, voyage aller et retour en France métropolitaine des autres enfants ainsi que celui d'un proche⁺ les accompagnant, en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique, auprès de proches⁺ susceptibles de les accueillir. En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'accompagnement des enfants par l'un de ses prestataires conventionnés.
- La garde des autres enfants, lorsqu'aucun proche⁺ ne peut l'assumer par une garde au domicile⁺ ou intervenant autorisé, dans la limite de 30 heures, réparties sur 1 mois.

Les prestations⁺ garde/transfert/déplacement d'un proche⁺ ne sont pas cumulatives.

La garde des ascendants

Pour les versions⁺ Côté NOUS

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde des ascendants⁺ soit :

- Du déplacement aller et retour en France métropolitaine d'un proche⁺ susceptible de s'en occuper au domicile⁺ (billet de train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique).
- De leur transfert aller et retour en France métropolitaine au domicile⁺ d'un proche⁺ en train 1^{ère} classe ou avion de ligne, classe économique.
- De leur garde à domicile⁺ dans la limite de 30 heures, réparties sur 1 mois.

Les prestations⁺ garde/transfert/déplacement d'un proche⁺ ne sont pas cumulatives.

Prolongation des garanties

Lorsque les prestations⁺ mises en œuvre et prises en charge par IMA ASSURANCES prennent fin, IMA ASSURANCES propose aux assurés⁺ qui le souhaitent la prolongation de ces prestations⁺, par la mise en relation avec ses intervenants. Le montant de ces prestations⁺ reste dès lors à la charge de l'assuré⁺.

7.4 ASSISTANCE EN DÉPLACEMENT

Dans quels pays s'appliquent vos garanties ?

Les garanties d'assistance aux personnes sont accordées dans le monde entier dès lors que la durée du déplacement n'excède pas 3 mois.

Dans quels cas s'appliquent vos garanties ?

Ces prestations⁺ sont dues à la suite des événements suivants : maladie⁺, accident⁺ corporel, décès d'un bénéficiaire⁺.

Dans quel cadre ces garanties sont-elles mises en place ?

Lors de son 1^{er} appel, hormis son numéro de contrat, ses noms, prénoms et adresse, le bénéficiaire⁺ devra également indiquer :

- Le pays, la ville ou la localité dans lesquels il se trouve.
- Préciser l'adresse exacte et surtout le numéro de téléphone où nous pouvons le joindre.

Quels sont les déplacements garantis ?

Les garanties, qui sont décrites dans la suite de ce document, s'appliquent à l'étranger, pour tout déplacement à but touristique d'une durée pouvant aller jusqu'à 3 mois.

Sont exclus tout déplacement à but professionnel.

Comment sont mises en œuvre les garanties ?

- Toutes les dépenses que le bénéficiaire⁺ aurait dû normalement engager en l'absence de l'événement donnant lieu à l'intervention d'IMA ASSURANCES restent à sa charge (titre de transport, repas...).
- Les prestations⁺, non prévues dans la présente convention, qu'IMA ASSURANCES accepterait de mettre en œuvre à la demande d'un bénéficiaire⁺ seront considérées comme une avance de fonds remboursable.
- Lorsque tout ou partie des garanties sont couvertes totalement ou partiellement par les organismes sociaux, le bénéficiaire⁺ requerra auprès des organismes concernés les remboursements qui lui sont dus et les reversera à IMA ASSURANCES.

Pour quoi n'êtes-vous pas couvert ?

Ce que votre contrat ne couvre pas :

- **Les soins externes c'est-à-dire toutes consultations ou tous examens complémentaires, actes de kinésithérapie ou de pansement, soins dentaires ou optiques réalisés en cabinet ou en établissement hospitalier public ou privé, sans hospitalisation⁺.**
- **Les frais médicaux engagés en France.**
- **Les états de grossesse dans le cadre de leur déroulement normal c'est-à-dire une grossesse qui ne présente pas de complication selon l'avis médical des médecins d'IMA ASSURANCES.**
- **Les frais de repas autres que le petit déjeuner, ainsi que les frais de téléphone et de bar en cas d'hébergement pris en charge par IMA ASSURANCES au titre des garanties.**
- **Les frais de confort personnel : radio, télévision, coiffeur, connexion WiFi, téléphone.**
- **Les frais de transports primaires (les frais engagés pour des transports effectués en vue soit de l'admission d'un patient dans un établissement, soit de sa sortie définitive), de secours d'urgence et les frais de recherche (les frais engagés par les services de secours habilités).**
- **Les voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique, c'est-à-dire ayant pour objectif de consulter un praticien ou d'être hospitalisé ainsi que les déplacements pour greffe d'organe.**
- **Les dépenses liées au changement de sexe, à la stérilisation, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles.**
- **Les soins de chirurgie plastique entrepris pour des raisons exclusivement esthétiques en dehors de toute intervention à la suite de blessure, malformation ou lésion liées à des maladies⁺.**
- **Les rechutes de maladies⁺ antérieures comportant un risque d'aggravation brutale connu du bénéficiaire⁺ préalablement à l'affectation.**
- **Les conséquences d'infractions volontaires à la législation locale en vigueur.**
- **Les frais engagés par le bénéficiaire⁺ de sa propre initiative, sans l'accord préalable d'IMA ASSURANCES, sauf cas de force majeure.**

Quelles sont vos garanties d'assistance en déplacement ?

Assistance en déplacement touristique de moins de 3 mois en cas de maladie soudaine et imprévisible ou d'accident corporel de l'un des bénéficiaires

Rapatriement sanitaire

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

En cas de maladie⁺ soudaine et imprévisible ou d'accident⁺ corporel, lorsque les médecins d'IMA ASSURANCES, après avis des médecins consultés localement et, si nécessaire, du médecin traitant⁺, et en cas de nécessité médicalement

établie, décident d'un rapatriement et en déterminent les moyens (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou tout autre moyen approprié), IMA ASSURANCES organise le retour du bénéficiaire⁺ à son domicile⁺ ou dans un hôpital adapté proche de son domicile⁺ et prend en charge le coût de ce transport.

Dans la mesure du possible, et sous réserve de l'avis des médecins d'IMA ASSURANCES, il sera fait en sorte que l'un des membres de la famille, déjà sur place, puisse voyager avec le blessé ou le malade.

Rapatriement des autres bénéficiaires en cas de rapatriement sanitaire d'un bénéficiaire blessé ou malade

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

Lorsque le transport sanitaire d'un bénéficiaire⁺ est décidé, si le moyen de retour prévu initialement ne peut être utilisé, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le retour des autres bénéficiaires⁺ à leur domicile⁺.

Hébergement sur place d'un accompagnant en cas d'hospitalisation prolongée (dans l'attente du rapatriement)

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

Lorsque le bénéficiaire⁺ blessé ou malade, non transportable, doit rester hospitalisé au-delà de la date initialement prévue pour son retour, IMA ASSURANCES organise et participe à l'hébergement d'une personne attendant sur place le rapatriement, à concurrence de 50 € par jour, et ce pour une durée maximale de 7 jours.

Voyage Aller-Retour d'un proche

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

Lorsque le bénéficiaire⁺ blessé ou malade, non transportable, doit rester hospitalisé pendant plus de 7 jours, et dès lors qu'il est isolé de tout membre de sa famille, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport aller et retour d'un proche⁺ et participe à son hébergement, à concurrence de 50 € par jour, pour une durée maximale de 7 jours.

Lorsque le blessé ou le malade est âgé de moins de 15 ans, et à condition que son état de santé le justifie, ce déplacement est organisé et pris en charge pour une durée maximale de 7 jours, quelle que soit la durée de l'hospitalisation⁺.

Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

À l'étranger, à la suite d'une maladie⁺ soudaine et imprévisible ou d'un accident⁺ corporel, IMA ASSURANCES, en complément des prestations dues par les organismes sociaux, prend en charge les frais médicaux et d'hospitalisation⁺ engagés sur place à concurrence de 80 000 € par bénéficiaire⁺, sous réserve que celui-ci ait la qualité de bénéficiaire auprès d'un organisme d'Assurance Maladie.

Les soins faisant l'objet de cette prise en charge devront avoir été prescrits en accord avec les médecins d'IMA ASSURANCES et seront limités à la période pendant laquelle ils jugeront le patient intransportable.

Dans l'attente des remboursements par les organismes sociaux, ces frais médicaux et d'hospitalisation⁺ font l'objet d'une avance.

Le bénéficiaire⁺ s'engage à effectuer, dès son retour en France, toute démarche nécessaire au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, et à transmettre à IMA ASSURANCES les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus des organismes sociaux.

Recherche et expédition de médicaments et prothèses

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

En cas de nécessité, IMA ASSURANCES recherche, sur le lieu de séjour, les médicaments⁺ prescrits ou leurs équivalents indispensables à la santé du patient. À défaut de pouvoir se les procurer sur le lieu de séjour, et dans la mesure où le délai d'acheminement est compatible avec la nature du problème, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'expédition de ces médicaments⁺.

De même, IMA ASSURANCES organise et prend en charge, lorsque nécessaire, l'expédition au bénéficiaire⁺ de lunettes, lentilles de contact, appareillages médicaux et prothèses.

Le coût de ces médicaments⁺ et matériels reste à la charge du bénéficiaire⁺, IMA ASSURANCES pouvant en avancer le montant si nécessaire.

Assistance en cas d'accident de ski alpin ou de fond

Frais de secours en montagne

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

En cas d'accident⁺ lié à la pratique du ski alpin ou de fond, dans le domaine skiable autorisé et hors compétition sportive, IMA ASSURANCES prend en charge les frais de secours appropriés du lieu de l'accident⁺ jusqu'à la structure médicale adaptée.

À l'étranger, IMA ASSURANCES prend en charge les frais de secours en montagne, qu'ils soient liés ou non à la pratique du ski.

Assistance en cas de décès

Rapatriement du corps en cas de décès de l'un des bénéficiaires en déplacement

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation en France métropolitaine. La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil conforme à la législation et de qualité courante.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, de convoi et d'inhumation ou de crémation restent à la charge de la famille.

Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille du bénéficiaire

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

En cas de décès du conjoint(e)/concubin(e)/pacsé(e)⁺, d'un ascendant⁺ en ligne directe au premier degré ou d'un descendant en ligne directe au premier degré, d'un frère ou d'une sœur du bénéficiaire⁺, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'acheminement sur le lieu d'inhumation ou de crémation, en France métropolitaine, des bénéficiaires⁺ en déplacement (tels que définis plus haut).

Les mêmes dispositions sont applicables sur décision des médecins d'IMA ASSURANCES en cas d'attente d'un décès imminent et inéluctable.

Renseignements & conseils médicaux

Renseignements et conseils médicaux lors de la préparation d'un voyage, pendant et au retour de voyage

Pour les versions⁺ Côté JE, Côté NOUS et Côté MASTER

Des renseignements et conseils médicaux à l'étranger pourront être prodigués par les médecins d'IMA ASSURANCES :

- Lors de la préparation du voyage : attitudes préventives, vaccinations obligatoires et conseillées.
- Pendant le voyage : choix d'établissement hospitalier.
- Et au retour du voyage : tout événement médical survenant dans les suites immédiates.

Ces renseignements et conseils ne peuvent, pour autant, être considérés comme des consultations médicales.

De même, des renseignements pratiques, de caractère général, relatifs à l'organisation des voyages pourront être communiqués (formalités administratives, liaisons téléphoniques, caractéristiques économiques et climatiques...).

7.5 AIDE AUX AIDANTS

Dans quels cas s'appliquent vos garanties ?

Les prestations⁺ d'assistance interviennent :

- Lorsque l'un des assurés⁺ devient aidant⁺.
- En cas d'aggravation de la perte d'autonomie⁺ de l'aidé⁺.
- En cas d'accident⁺ corporel ou de maladie⁺ de l'aidant⁺.

Dans quel délai devez-vous faire votre demande d'assistance ?

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable, toute demande d'assistance doit être exercée dans les délais indiqués ci-dessous :

1. Garanties Soutien de l'aidant⁺, garanties en cas de maintien et de non-maintien au domicile liées à la perte d'autonomie⁺ : La demande doit être exercée dans les 12 mois à compter de la date du document attestant de la perte d'autonomie⁺.

Passé ce délai aucune garantie ne sera accordée.

2. Garanties Hospitalisation imprévue⁺ ou immobilisation de l'aidant⁺ et Besoin de répit⁺ de l'aidant⁺ :

La demande, doit être exercée au plus tard dans les 7 jours qui suivent :

- Une immobilisation au domicile⁺.
- La sortie d'une hospitalisation⁺.
- La constatation d'un besoin de répit⁺ de l'aidant⁺.

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⁺, constatation du besoin de répit⁺).

Illustration pour la garantie aide à domicile plafonnée à 30 jours : en cas d'appel le 15^e jour, la garantie est alors plafonnée à 15 jours.

Comment sont mises en œuvre les garanties ?

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle de l'aidant⁺ et de l'aidé⁺. Le nombre d'heures nécessaires pourra donc être inférieur au plafond indiqué.

Pour évaluer les besoins, IMA ASSURANCES se base sur des critères objectifs liés à l'environnement et à la 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.

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES ou en accord préalable avec elle.

IMA ASSURANCES ne participera pas après coup aux dépenses que l'aidant⁺ aurait engagées de sa propre initiative. Toutefois, afin de ne pas pénaliser l'aidant⁺ qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, IMA ASSURANCES pourrait apprécier leur prise en charge, sur justificatifs.

Quelles pièces justificatives devez-vous fournir pour mettre en œuvre les garanties d'aide aux aidants ?

La mise en œuvre des garanties par IMA ASSURANCES est soumise à la transmission préalable :

- D'un justificatif de perte d'autonomie⁺ de l'aidé⁺.
- D'un nouveau justificatif de perte d'autonomie⁺ de l'aidé⁺ en cas d'aggravation⁺ de la situation.
- D'un certificat médical en cas de besoin de répit⁺ de l'aidant⁺.
- D'un bulletin d'hospitalisation⁺ ou d'un certificat médical en cas d'hospitalisation⁺ ou d'immobilisation de l'aidant⁺.

Quelles sont vos garanties d'aide aux aidants ?

Informations et conseils lorsque l'un des assurés devient aidant, en cas d'aggravation de la perte d'autonomie de l'aidé, ou d'accident corporel ou de maladie de l'aidant

[Informations médicales, nutrition prévention santé, conseil social, informations administratives, sociales, juridiques et pratiques, recherche de médecin, d'infirmière ou d'intervenant paramédical](#)

Informations médicales

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

Une équipe médicale communique de 9h à 18h sur simple appel de l'aidant⁺ des informations et conseils médicaux sur les domaines suivants :

- Perte d'autonomie⁺ : attitudes préventives pour prévenir les chutes, conseils sur la santé et informations sur les risques médicaux.
- Conseils et prévention en matière de voyages, de vaccinations, d'hygiène et d'alimentation.
- Loisirs : attitude préventive face à la reprise d'une activité sportive, pratiques de sports à risques.

Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne remplacent pas le médecin traitant⁺.

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les services médicaux d'urgence.

Nutrition Prévention Santé

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

Le bénéficiaire⁺ peut solliciter des conseils diététiques par téléphone pour prévenir les risques liés à l'alimentation, du lundi au vendredi, de 9h à 17h hors jours fériés.

La garantie se déroule en 2 temps : un entretien téléphonique avec conseils diététiques adaptés à la situation du bénéficiaire⁺, et un appel de suivi. Cette garantie s'applique une seule fois sur une période de 12 mois.

Conseil social

Prestations réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge jusqu'à 5 entretiens téléphoniques par foyer sur une période de 12 mois avec un travailleur social. Ces conseils sont mis en œuvre du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Le travailleur social évalue les besoins d'aide et d'accompagnement en matière de droits sociaux, identifie les priorités et propose des solutions.

Informations Administratives, Sociales, Juridiques et Vie Pratique

Prestations réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

À tout moment, afin d'aider l'aidant⁺ souhaitant obtenir des informations juridiques relatives à la perte d'autonomie⁺, IMA ASSURANCES met à sa disposition du lundi au samedi, hors jours fériés, un service d'information juridique et vie pratique pour apporter des réponses en matière de droit français.

À titre d'exemple, les domaines concernés sont les suivants : famille, santé, retraite, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique (tutelle, curatelle, assurance dépendance, choix d'une structure d'accueil, allocation personnalisée d'autonomie...).

Recherche de médecin, d'infirmière, d'intervenant paramédical

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

À la demande de l'aidant⁺ et dès lors que l'évènement ne relève pas de l'urgence, IMA ASSURANCES pourra communiquer les coordonnées de médecins, infirmières, laboratoires, cabinets de radiographie, intervenant paramédical.

Garanties en cas de survenance ou d'aggravation de perte d'autonomie de l'aidé

[Soutien de l'aidant : bilan social, soutien psychologique, formation de l'aidant](#)

Bilan social

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge un bilan social réalisé par un Travailleur Social, dans la limite de 3 appels sur 3 mois.

Celui-ci évalue les besoins d'aide et d'accompagnement de la personne dépendante en prenant en compte sa ou ses problématiques : identification de la solution la mieux adaptée à la situation, aide au choix du lieu de vie, à la recherche des aides financières possibles, à la mise en place de l'organisation la plus pertinente ; identifie les priorités et adresse une synthèse à l'aidant⁺, avec des préconisations personnalisées sur sa situation.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés et doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'évènement.

Soutien psychologique

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES peut organiser et prendre en charge, selon la situation, des entretiens avec un psychologue clinicien :

- Pour les personnes majeures : jusqu'à 5 entretiens téléphoniques, et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face à face.
- Pour les personnes mineures : jusqu'à 5 entretiens en face à face.
- L'assistance psychologique doit être exécutée au profit de l'aidant⁺ ou de l'aidé⁺ dans un délai d'un an à compter de la date de survenance de l'évènement.

Bilan situationnel

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile⁺ de l'aidé⁺, ou de l'aidant⁺ si l'aidé⁺ vit chez l'aidant⁺.

Une intervention de l'ergothérapeute est organisée au domicile :

- Analyse du logement, de l'environnement ainsi que des habitudes de vie du bénéficiaire⁺,
- Transmission de conseils liés aux habitudes de vie, à la mise en place de mesures adaptées à l'aménagement du domicile⁺ éventuel et accompagnement dans ce changement (organisation, essai matériel...),
- Proposition de mesures préventives personnalisées.

Cette garantie doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'évènement.

En cas de maintien à domicile

Bilan ergothérapie à domicile

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile⁺ de l'aidé⁺, ou de l'aidant⁺ si l'aidé⁺ vit chez l'aidant⁺.

Une intervention de l'ergothérapeute est organisée au domicile :

- Analyse du logement, de l'environnement ainsi que des habitudes de vie du bénéficiaire⁺,
- Transmission de conseils liés aux habitudes de vie, à la mise en place de mesures adaptées à l'aménagement du domicile⁺ éventuel et accompagnement dans ce changement (organisation, essai matériel...),
- Proposition de mesures préventives personnalisées.

Cette garantie doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'évènement.

Service travaux pour aménagement du domicile (hors Outre-Mer)

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagement du domicile⁺, IMA ASSURANCES se met en relation avec une structure du groupe IMA qui sert d'intermédiaire avec des professionnels du bâtiment pour une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de l'habitat n'entrant pas dans le champ de la garantie décennale des constructeurs visée aux articles 1792 et suivants du code civil. Le service comprend :

- La mise en relation avec un professionnel de son réseau pour l'établissement sur place d'un devis des travaux

d'aménagement préconisés par l'ergothérapeute.

- Le contrôle administratif du devis (le contrôle porte sur le taux de TVA, la mention de la durée de validité du devis et les conditions de règlement),
- Un avis sur la corrélation entre le descriptif du projet d'aménagement et les prestations proposées par le professionnel,
- Un avis sur les prix mentionnés sur le devis par comparaison aux prix du marché.

Le coût des travaux reste à la charge de l'aidant⁺ ou de l'aidé⁺ qui doit transmettre au groupe IMA le procès-verbal de fin de travaux ainsi que la facture acquittée.

Cette garantie est limitée à 1 dossier par évènement et doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'évènement.

Téléassistance

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la mise en place d'un service de téléassistance⁺ au domicile⁺ du bénéficiaire⁺, comprenant les frais d'accès et la maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile⁺, pour une durée maximale de 90 jours.

Les frais d'accès au service comprennent :

- L'évaluation de la situation et de l'urgence par un conseiller spécialisé.
- Si nécessité d'une intervention à domicile⁺, l'avertissement du réseau de proximité.
- Si besoin, le transfert de l'appel au plateau médical et l'appel des services d'urgence.

Au-delà de la prise en charge d'IMA ASSURANCES, l'aidant⁺ ou l'aidé⁺ peut demander la prolongation du service pour une durée de son choix. Le montant de la prestation reste dès lors à la charge de l'aidant⁺ ou l'aidé⁺.

Cette garantie doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'évènement.

En cas de non-maintien à domicile

Coordination déménagement

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

L'assuré⁺ peut bénéficier de la coordination complète du déménagement de l'aidé⁺ incluant :

- Un diagnostic déménagement à distance pour définir les besoins, le budget et estimer le prix du déménagement.
- La recherche d'une entreprise de déménagement : sélection d'entreprises de déménagement, analyse des devis, négociation des prix.
- L'organisation du déménagement.

Le prix du déménagement reste à la charge de l'assuré⁺.

La garantie doit être exécutée dans la limite d'un accompagnement pour coordonner le déménagement dans les 24 mois suivant l'évènement.

Nettoyage du logement

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le nettoyage du logement quitté, dans un délai d'un mois à compter de la date du déménagement et dans la limite de 500 €.

Garanties en cas d'hospitalisation imprévue (> à 2 jours) ou d'immobilisation imprévue au domicile (> à 5 jours) de l'aidant

IMA ASSURANCES organise et prend en charge sur une période maximale de 30 jours les garanties suivantes :

Auxiliaire de vie ou aide à domicile

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

- Mise à disposition d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour de l'aidé⁺, du lundi au vendredi de 8h à 20h.
- Ou mise à disposition d'une aide à domicile ayant pour mission de réaliser des tâches quotidiennes telles que du ménage, la préparation des repas, la vaisselle, le repassage et les courses de proximité.

Les deux garanties ne sont pas cumulables. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 30 heures à raison de 2 heures minimum par intervention (dont 2h pour la venue si nécessaire d'une coordinatrice afin d'analyser les besoins de l'aidé+).

Venue d'un proche ou transfert chez un proche

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

- Le transport aller/retour en train (1^{ère} classe) ou en avion (classe économique) d'un proche+ en France+.
- Ou le transport non médicalisé de l'aidé+ chez un proche+ en France+. Les deux garanties ne sont pas cumulatives et sont prises en charge dans la limite de 200 € l'aller/retour.

Services de proximité

Livraison de médicaments

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

Lorsque ni l'aidant+, ni son entourage ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant+ pour l'aidé+, IMA ASSURANCES se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche de son domicile+ et de les lui livrer. La garantie est limitée à une livraison sur une période de 30 jours. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'aidant+ ou de l'aidé+.

Portage de repas

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas lorsque ni l'aidant+, ni les proches+ ne sont en mesure de préparer eux-mêmes les repas pour l'aidé+ ou de les faire préparer par l'entourage.

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

Le prix des repas demeure à la charge de l'aidant+ ou de l'aidé+.

Sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.

Livraison de courses

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

Lorsque ni l'aidant+ ni son entourage ne sont en mesure de faire les courses pour l'aidé+, IMA ASSURANCES prend en charge les frais de livraison d'une commande par semaine. Les frais de livraison seront remboursés à l'aidant+ ou à l'aidé+ sur présentation d'un justificatif.

Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas ceci, IMA ASSURANCES organise et prend en charge une livraison par taxi.

Le prix des courses demeure à la charge de l'aidant+ ou de l'aidé+.

Coiffure à domicile

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

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

Portage d'espèces

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

Lorsque l'aidé+ ne dispose plus d'espèces et ne peut s'en procurer, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

- Un transport aller/retour dans un établissement bancaire proche du domicile+.
- Ou le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €. La somme avancée devra être remboursée à IMA

ASSURANCES dans un délai d'un mois à compter de la date de la reconnaissance de dette.

Téléassistance

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise et prend charge la mise en place d'un service de téléassistance+ au domicile+ du bénéficiaire+, comprenant les frais d'accès et la maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile+, pour une durée maximale de 90 jours.

Les frais d'accès au service comprennent :

- L'évaluation de la situation et de l'urgence par un conseiller spécialisé.
- Si nécessité d'une intervention à domicile+, l'avertissement du réseau de proximité.
- Si besoin, le transfert de l'appel au plateau médical et l'appel des services d'urgence.

Au-delà de la prise en charge d'IMA ASSURANCES, l'aidant+ ou l'aidé+ peut demander la prolongation du service pour une durée de son choix. Le montant de la prestation reste dès lors à la charge de l'aidant+ ou l'aidé+.

Cette garantie doit être exécutée dans les 24 mois suivant l'événement.

Garanties en cas de besoin de répit de l'aidant médicalement justifié

En cas de besoin de répit+ de l'aidant+, dûment justifié par un certificat médical et moyennant un délai de prévenance de 7 jours, IMA ASSURANCES organise et prend en charge les garanties ci-dessous.

Ces garanties sont mises en œuvre dans la limite d'un événement par an.

Auxiliaire de vie ou aide à domicile

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

- La venue d'une auxiliaire de vie pour la garde de jour de l'aidé+ (entre 8h et 20h hors week-end et jours fériés) à raison de 40 heures prises sur une semaine ou fractionnable en 5 fois 8 heures.
- Ou la venue d'une aide à domicile à raison de 40 heures. Ces heures peuvent être demandées au fur et à mesure des besoins dans la limite de 5 appels téléphoniques à IMA ASSURANCES. La planification des heures déjà accordée par IMA ASSURANCES, ne pourra être modifiée lors des appels ultérieurs.

Les deux garanties ne sont pas cumulatives.

Venue d'un proche ou transfert chez un proche

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise :

- Le transport aller/retour en train ou en avion d'un proche+ en France métropolitaine.
- Ou le transport non médicalisé de l'aidé+ chez un proche+ en France métropolitaine.

Les deux garanties ne sont pas cumulatives et sont prises en charge dans la limite de 200 € l'aller/retour.

Services de proximité

Livraison de médicaments

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

Lorsque ni l'aidant+ ni son entourage ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant+ pour l'aidé+, IMA ASSURANCES se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche de son domicile+ et de les livrer. Cette garantie est limitée à 2 livraisons.

Le prix des médicaments demeure à la charge de l'aidant+.

Portage de repas

Prestations+ réservées aux bénéficiaires+ d'une formule 3 ou 4 d'une version+ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge 2 livraisons d'un pack de 5 à 7 jours de repas réparties sur 12 mois suivant

l'évènement.

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

Le prix des repas demeure à la charge de l'aidant⁺ ou de l'aidé⁺. Sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.

Livraison de courses

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

IMA ASSURANCES prend en charge les frais de 2 livraisons. Les frais de livraison seront remboursés à l'aidant⁺ ou l'aidé⁺ sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile⁺, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'aidant⁺ ou de l'aidé⁺.

Coiffure à domicile

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

Lorsque l'aidé⁺ a besoin de soin de coiffure, IMA ASSURANCES organise et prend en charge 2 déplacements d'un coiffeur.

Le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge de l'aidant⁺ ou de l'aidé⁺.

Portage d'espèces

Prestations⁺ réservées aux bénéficiaires⁺ d'une formule 3 ou 4 d'une version⁺ Côté MASTER.

Lorsque l'aidé⁺ ne dispose plus d'espèces et ne peut s'en procurer, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

- 2 transports aller/retour dans un établissement bancaire proche du domicile⁺.
- Ou 2 portages d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, pour un montant maximum de 150 €. La somme avancée devra être remboursée à IMA ASSURANCES dans un délai d'un mois à compter de la date de la reconnaissance de dette de l'aidé⁺.

7.6 LES EXCLUSIONS DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Pour quoi n'êtes-vous pas couvert ?

Ce que les garanties ne couvrent pas :

Infraction

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

Force majeure

IMA ASSURANCES ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou des événements suivants : pandémie, épidémie, 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.

Fausse déclaration

En cas de déclaration mensongère de l'assuré⁺ ou de non-remboursement d'une avance de frais, IMA ASSURANCES se réserve le droit de réclamer à l'assuré⁺ le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement.

Comportement abusif

Lorsque le comportement d'un assuré⁺ sera jugé abusif par IMA ASSURANCES, les faits incriminés seront portés à la connaissance de BPCE Assurances IARD. IMA ASSURANCES réclamera, s'il y a lieu, le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence

directe de ce comportement.

Refus de l'assuré

Si l'assuré⁺ refuse les garanties proposées par IMA ASSURANCES, l'assuré⁺ organise dans ce cas librement et sous son entière responsabilité les actions qu'il juge les plus adaptées à son état, IMA ASSURANCES étant dégagée de toute obligation. En aucun cas, IMA ASSURANCES ne peut être tenue au paiement des frais engagés par l'assuré⁺.

8 • LES MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

☰ Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

ATTENTION : Afin d'être bien remboursé, pensez à respecter le parcours de soins coordonnés et à effectuer les démarches préalables éventuelles.

EXEMPLE :

- Avant de consulter pour la première fois un cardiologue, rendez-vous chez votre médecin traitant⁺.
- Réalisez un devis auprès d'un chirurgien-dentiste et transmettez-le-nous avant la réalisation de vos soins dentaires.

Retrouvez le détail des démarches à effectuer selon les situations dans la partie 4.1 En cas de dépenses de santé à venir ou déjà réalisées.

8.1 LE FONCTIONNEMENT DU REMBOURSEMENT

Quelles sont les dépenses de santé prises en charge par votre complémentaire santé ?

Pendant la période de garantie, nous remboursons tout ou partie des dépenses de santé non prises en charge par votre régime obligatoire⁺ en cas de maladie⁺, d'accident⁺ et de maternité, dans les limites prévues au tableau des garanties⁺ selon le niveau choisi.

À savoir

Pour connaître le détail de votre tableau des garanties⁺, reportez-vous à votre Certificat d'Adhésion⁺.

Pour les dépenses remboursées par votre régime obligatoire

En complément de votre régime obligatoire⁺, nous remboursons selon votre version⁺ et votre formule :

- Le ticket modérateur⁺. Il correspond à la partie de la base de remboursement⁺ que votre régime obligatoire⁺ ne prend pas en charge.
- Les dépassements d'honoraires⁺. Ils correspondent aux frais de santé supérieurs à la base de remboursement⁺ et non pris en charge par votre régime obligatoire⁺.

EXEMPLE : Il peut s'agir d'une partie des honoraires d'un médecin spécialiste⁺ comme un cardiologue.

Retrouvez le détail des dépenses prises en charge dans la partie 1. Bien comprendre votre complémentaire santé.

Pour les dépenses non remboursées par votre régime obligatoire

Nous pouvons rembourser partiellement ou intégralement, selon votre version⁺ et votre formule, des dépenses non remboursées par votre régime obligatoire⁺.

EXEMPLE : Le forfait journalier en cas d'hospitalisation ou certaines prestations de soins comme l'ostéopathie ou l'acupuncture.

Quels sont les montants de vos remboursements ?

Pour une garantie, le montant maximum remboursé, qui figure au tableau des garanties⁺, est exprimé :

Soit en montant (forfait) par assuré. Ce montant comprend le remboursement versé par votre régime obligatoire, sauf pour les frais d'optique.

Ces exemples vous sont donnés pour mieux expliquer le calcul des remboursements. Ils sont fonction de la base de remboursement⁺ de votre régime obligatoire⁺. Si votre régime

obligatoire⁺ venait à modifier cette base de remboursement⁺ ou ses modalités d'intervention, le remboursement de votre contrat serait lui aussi amené à évoluer. Les hypothèses retenues pour la construction des exemples sont les suivantes : patient adulte relevant du régime général, sans exonération du

ticket modérateur⁺, respectant le parcours de soins coordonnés, en France métropolitaine, pour des soins réalisés à partir du 1^{er} janvier 2026.

EXEMPLE :• **Le dentiste vous pose une couronne céramo-métallique sur une molaire**

Vous dépensez 557 € chez votre chirurgien-dentiste.

Vous possédez une version⁺ Côté MASTER, nous vous remboursons donc selon votre formule :

	F1	F2	F3	F4
Base de remboursement⁺ de votre régime obligatoire⁺	120 €			
Taux de remboursement	60 %			
Montant de remboursement de votre régime obligatoire⁺	120 € * 60 % = 72 €			
Montant de remboursement de votre complémentaire santé	Forfait max. de 150 €/acte. Soit 150 € - 72 € = 78 €	Forfait max. de 270 €/acte. Soit 270 € - 72 € = 198 €	Forfait max. de 400 €/acte. Soit 400 € - 72 € = 328 €	Forfait max. de 550 €/acte. Soit 550 € - 72 € = 478 €
Votre reste à charge	407 €	287 €	157 €	7 €

• **Vous achetez une paire de lunettes (verres simples et monture) qui ne rentre pas dans le cadre d'un équipement « 100 % Santé »⁺**

Vous dépensez 366 € chez votre opticien, 146 € pour la monture et 110 €/verre.

Vous possédez une version⁺ Côté JE, nous vous remboursons donc selon votre formule :

	F1	F2	F3	F4
Base de remboursement⁺ de votre régime obligatoire⁺	0,05 € par élément = 0,15 €			
Taux de remboursement	60 %			
Montant de remboursement de votre régime obligatoire⁺	0,15 € * 60% = 0,09 €			
Montant de remboursement de votre complémentaire santé sans bonus fidélité	100 % BR pour la monture et les verres. Soit 0,15 € - 0,09 € = 0,06 €	100 % BR pour la monture et 25 €/verre. Soit 0,06 € + 25 €*2 = 50,06 €	Forfait max. de 70 € pour la monture et 40 €/verre. Soit 0,06 € + 70 € + 40 €*2 = 150,06 €	Forfait max. de 90 € pour la monture et 50 €/verre. Soit 0,06 € + 90 € + 50 €*2 = 190,06 €
Montant de remboursement de votre complémentaire santé avec bonus fidélité	Pas de bonus fidélité	100 % BR pour la monture et 50 €/verre. Soit 0,06 € + 50 €*2 = 100,06 €	Forfait max. de 70 € pour la monture et 70 €/verre. Soit 0,06 € + 70 € + 70 €*2 = 210,06 €	Forfait max. de 90 € pour la monture et 80 €/verre. Soit 0,06 € + 90 € + 80 €*2 = 250,06 €
Votre reste à charge sans bonus fidélité	365,85 €	315,85 €	215,85 €	175,85 €
Votre reste à charge avec bonus fidélité	Pas de bonus fidélité	265,85 €	155,85 €	115,85 €

Selon les règles du contrat responsable, la prise en charge des montures au sein de l'équipement optique est limitée à 100 €. Ce montant maximal comprend alors le remboursement du régime obligatoire.

À savoir

Les forfaits sont accordés par assuré⁺. Ils sont renouvelables, selon la garantie, tous les quatre ans, tous les deux ans, tous les ans ou tous les semestres. Ils sont calculés à partir de la date d'effet du contrat ou à partir de la dernière facturation de l'équipement optique ou auditif ayant fait l'objet d'une prise en charge par le régime obligatoire⁺. Les forfaits annuels ne sont pas cumulables d'une année sur l'autre. Tout forfait non utilisé sur une année ne donnera lieu à aucun report sur l'année suivante.

Soit en pourcentage de la base de remboursement de votre régime obligatoire. Ce taux inclut le remboursement de votre régime obligatoire.

Ces exemples vous sont donnés pour mieux expliquer le calcul des remboursements. Ils sont fonction de la base de remboursement⁺ de votre régime obligatoire⁺. Si votre régime obligatoire⁺ venait à modifier cette base de remboursement⁺ ou ses modalités d'intervention, le remboursement de votre contrat serait lui aussi amené à évoluer. Les hypothèses retenues pour la construction des exemples sont les suivantes : patient adulte relevant du régime général, sans exonération du ticket modérateur⁺, respectant le parcours de soins coordonnés, en France métropolitaine, pour des soins réalisés à partir du 1^{er} janvier 2026.

EXEMPLE :• **Vous consultez un radiologue adhérent à l'OPTAM/OPTAM-ACO⁺**

Vous payez 55 € pour la réalisation d'une radiographie du poignet.

Vous possédez une version⁺ Côté NOUS, nous vous remboursons donc selon votre formule :

	F1	F2	F3	F4
Base de remboursement⁺ de votre régime obligatoire⁺	27,50 €			
Taux de remboursement	70 %			
Montant de remboursement de votre régime obligatoire⁺	27,50 € * 70 % = 19,25 € - 2 € de participation forfaitaire ⁺			
Montant de remboursement de votre complémentaire santé	100 % BR Soit 27,50 € - 19,25 € = 8,25 €	100 % BR Soit 27,50 € - 19,25 € = 8,25 €	170 % BR Soit 46,75 € - 19,25 € = 27,50 €	220 % BR Soit 60,50 € - 19,25 € = 41,25 €
Votre reste à charge	29,50 € (dont 2 € de participation forfaitaire ⁺)	29,50 € (dont 2 € de participation forfaitaire ⁺)	10,25 € (dont 2 € de participation forfaitaire ⁺)	2 € de participation forfaitaire ⁺

• **Vous vous équipez d'une audioprothèse, qui ne rentre pas dans le cadre d'un équipement « 100 % Santé »⁺, pour l'oreille gauche**

Vous payez 1 582 € chez l'audioprothésiste.

Vous possédez une version⁺ Côté MASTER, nous vous remboursons donc selon votre formule :

	F1	F2	F3	F4
Base de remboursement⁺ de votre régime obligatoire⁺	400 €			
Taux de remboursement	60 %			
Montant de remboursement de votre régime obligatoire⁺	400 € * 60 % = 240 €			
Montant de remboursement de votre complémentaire santé	100 % BR Soit 400 € - 240 € = 160 €	100 % BR 250 € max. Soit 400 € - 240 € + 250 € = 410 €	100 % BR 400 € max. Soit 400 € - 240 € + 400 € = 560 €	100 % BR 600 € max. Soit 400 € - 240 € + 600 € = 760 €
Votre reste à charge	1 182 €	932 €	782 €	582 €

Les remboursements sont effectués en euros.

Le cumul des remboursements obtenus ne peut excéder la dépense réelle ou le plafond de dépense applicable aux contrats responsables et solidaires (cf. 1.3).

Plafonds : Les remboursements sont plafonnés selon le niveau de garantie choisi (**conformément au tableau des garanties⁺**) et sous déduction, s'il y a lieu, des prestations⁺ d'autres organismes de complémentaire santé.

8.2 LES DÉLAIS DE REMBOURSEMENT

Nous nous engageons à traiter vos demandes de remboursement en 48h dès réception de votre dossier complet (voir partie 4.1 En cas de dépenses de santé à venir ou déjà réalisées). Nous vous adressons, dans le trimestre suivant la réception de votre demande de remboursement, un relevé de prestations⁺ récapitulatif détaillant vos remboursements traités.

En cas de remboursement supérieur à 80 €, le relevé de prestations⁺ sera envoyé dès que le traitement sera effectué. Afin de procéder à vos remboursements, vous devez nous faire parvenir tous les justificatifs des frais engagés.

8.3 LA DISPENSE D'AVANCE DE FRAIS AVEC LE TIERS-PAYANT

Nous avons mis en œuvre un dispositif pour vous permettre d'éviter d'avoir à avancer tout ou partie des remboursements auxquels vous avez droit au titre de votre contrat.

Ce service vous sera accordé par les professionnels de santé sur présentation de votre carte de tiers-payant⁺ (carte de complémentaire santé). La dispense d'avance de frais sera réalisée en fonction du niveau de remboursement choisi et des accords que nous avons établis. Le tiers-payant⁺ sera ainsi acquis pour les frais engagés auprès des professionnels de santé acceptant ce service.

8.4 L'EXPERTISE MÉDICALE

Dans le cadre du versement des prestations⁺, nous nous laissons la possibilité de vous faire procéder à un examen médical. Lors de cet examen, vous avez la possibilité de vous faire assister du médecin de votre choix. Si le résultat de l'examen médical effectué est contesté par votre médecin traitant⁺, il est fait appel à un troisième praticien pour arbitrer. À défaut d'entente sur la désignation de ce dernier, le choix sera fait, à la diligence de BPCE Assurances IARD, par le Président de l'Ordre Départemental des Médecins dans le ressort duquel se trouve votre domicile⁺, parmi la liste des médecins experts agréés auprès de la Cour d'appel du même ressort. Chaque partie supporte les honoraires de son médecin. Ceux du tiers arbitre, ainsi que les frais que comporte l'exercice de sa mission, sont supportés par les deux parties à parts égales.

Si vous refusez ce contrôle médical, les garanties et les prestations⁺ sont suspendues après l'envoi d'une mise en demeure.

Si les conclusions du contrôle médical conduisent à une remise en cause de l'attribution des prestations⁺, leur versement cessera dès notification à l'intéressé par lettre recommandée avec avis de réception. Les sommes indûment versées devront nous être restituées.

8.5 LA SUBROGATION

Conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances, BPCE Assurances IARD et IMA ASSURANCES sont subrogés dans les droits de l'assuré contre le tiers responsable, à concurrence des prestations⁺ et indemnités versées, que la responsabilité du tiers soit entière ou partagée. Dès le paiement de l'indemnité, vos droits et actions nous sont transmis, c'est-à-dire que nous agissons à votre place et pouvons intenter un recours (une demande de remboursement), contre le(s) tiers responsable(s) des dommages. Cette subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous avons versée.

Si la subrogation ne peut plus s'exercer de votre fait alors qu'elle aurait pu être exercée, nous sommes déchargés de toute obligation à votre égard. Aucune transaction faite sans notre accord ne peut nous engager.

9 • LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT

☰ Consultez votre sommaire p.2 >

+ Retrouvez vos définitions p.4 >

Le contrat complémentaire santé Garanties Santé n° MD50041 est un contrat collectif à adhésion facultative souscrit par BPCE, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 242 487 090 euros dont le siège social est situé au 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 493 455 042, intermédiaire en assurances, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 08 045 100. (www.orias.fr), auprès de BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61 996 212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des

assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

9.1 LES SPÉCIFICITÉS D'UN CONTRAT RESPONSABLE

Le contrat complémentaire santé Garanties Santé est dit « Responsable et Solidaire ». Il respecte les principes édictés par la loi n° 2004-810 du 13 août 2004 et la loi n° 2018-1203 du 23 décembre 2018 de financement de la Sécurité sociale pour 2019, le décret n°2019-21 du 11 janvier 2019 visant à garantir un accès sans reste à charge à certains équipements d'optique, aides auditives et soins prothétiques dentaires, ainsi que le décret n° 2025-1131 du 26 novembre 2025 prévoyant l'accès sans reste à charge à certaines prothèses capillaires et à certains véhicules destinés à des personnes en situation de handicap.

La loi qualifie une couverture complémentaire santé de « solidaire » lorsque l'organisme complémentaire d'Assurance Maladie ne fixe pas les cotisations en fonction de l'état de santé de l'individu couvert et, pour les adhésions ou souscriptions individuelles, ne recueille aucune information médicale préalable.

La loi qualifie une couverture complémentaire santé de « responsable » lorsqu'elle rembourse :

- Le ticket modérateur⁺, selon le respect du parcours de soins coordonnés, des soins et biens remboursés par l'Assurance Maladie Obligatoire (hormis quelques exceptions).
- Le forfait journalier hospitalier⁺.
- Un niveau de garanties minimum correspondant au panier de soins « 100 % Santé »⁺ pour une sélection labellisée de lunettes, de prothèses dentaires, de prothèses capillaires, de véhicules pour personnes en situation de handicap en location de courte durée et de certaines aides auditives, dans la limite des tarifs maximums prévus dans le cadre du « 100 % Santé »⁺.

Elle peut prendre en charge, de façon encadrée, les dépassements d'honoraires⁺ médicaux avec un remboursement maximum pour les médecins non-adhérents à un dispositif de pratique tarifaire maîtrisée (l'OPTAM⁺ ou l'OPTAM-ACO⁺).

En revanche, elle ne doit pas rembourser :

- Les majorations du ticket modérateur⁺ et les dépassements d'honoraires⁺ liés au non-respect du parcours de soins.
- La participation forfaitaire⁺ applicable aux consultations et à certains examens médicaux.
- Les franchises médicales⁺ applicables sur les médicaments⁺, les actes paramédicaux et les frais de transport.
- Une couverture complémentaire santé responsable doit respecter les délais de renouvellement des équipements : deux ans pour les lunettes et quatre ans pour les aides auditives, sauf cas dérogatoires.

Une couverture complémentaire santé responsable prend en charge tous les actes de prévention considérés comme prioritaires par le ministère de la Santé pour lesquels un ticket modérateur⁺ est appliqué.

Votre contrat complémentaire santé « Garanties Santé » répond aux critères du contrat « responsable et solidaire ».

9.2 LES MODALITÉS ET LE DÉLAI DE RENONCIATION

Vente à distance

Conformément à l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Démarchage à domicile ou sur le lieu de travail

Conformément à l'article L. 112-9 du même Code, cette faculté de renonciation peut également être exercée par toute personne physique faisant l'objet d'un démarchage à son domicile⁺, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition

d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

Pour ce faire, vous devez envoyer une lettre recommandée postale ou électronique avec avis de réception à Espace Santé Caisse d'Épargne - Centre de Gestion - TSA 80004 - 79060 NIORT Cedex 9, selon le modèle proposé ci-après.

Modèle :

Je soussigné(e) (nom et prénom), né(e) le, demeurant déclare renoncer expressément à l'adhésion au contrat d'assurance Garanties Santé n° d'adhésion.....auquel j'ai adhéré en date du.....auprès de, et demande le remboursement des sommes versées.

Fait à :, le

Signature :

Précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé ».

Les sommes versées à la souscription/adhésion seront alors intégralement restituées dans un délai de 30 jours à compter de la réception de cette lettre.

Conformément à la législation en vigueur, le droit de renonciation ne s'applique pas en cas de mise en œuvre du contrat (versement d'une prestation⁺), à la demande expresse de l'assuré⁺, pendant le délai légal de renonciation.

9.3 LE DÉLAI POUR ENGAGER UNE ACTION ET LA PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article L. 114-1 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**. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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.

Quand l'action de l'assuré⁺ contre l'assureur⁺ 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 l'assuré⁺ ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente (30) ans à compter du décès de l'assuré.

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par 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.

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-3 du Code des assurances, 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.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription énoncées par les articles 2240 à 2246 du Code civil sont les suivantes :

Article 2240 du Code civil : La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241 du Code civil : La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil : L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil : L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244 du Code civil : Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245 du Code civil : L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil : L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

9.4 LA LOI DU CONTRAT

Les parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française durant leurs relations précontractuelles et contractuelles et de rédiger les présentes dispositions contractuelles en langue française.

La loi applicable à la présente convention est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

9.5 L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les sociétés d'assurances sont soumises à l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.**

9.6 LA SOUSCRIPTION EN LIGNE DE PRODUITS D'ASSURANCE

Pour souscrire aux produits d'assurance via le service de banque en ligne, vous acceptez et reconnaissez que l'utilisation de la signature électronique et l'utilisation de vos codes d'accès valent consentement à la conclusion du présent contrat d'assurance.

Les conditions d'utilisation du service de banque en ligne sont régies par les Conditions Générales de votre convention de compte de dépôt et services associés de votre banque.

9.7 VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat d'assurance, et plus généralement de notre relation, BPCE Assurances IARD recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (Souscripteur/ adhérent, assuré, bénéficiaire d'une assurance, représentant légal, mandataire social, héritier ou ayant droit...).

Les informations vous expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données figurent dans notre Notice d'information sur le

traitement des données à caractère personnel. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur notre site internet <https://www.assurances.groupebpce.com/htx-organization/bpce-assurances/>.

ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence.

BPCE Assurances IARD assurera la mise à jour régulière de la notice d'information en cas d'évolution des traitements de vos données personnelles.

Les coordonnées pour exercer vos droits en matière de protection des données, sont mentionnées ci-dessous :

Délégué à la Protection des Données

BPCE Assurances IARD

Direction Conformité

7, promenade Germaine Sablon

CS 11440 - 75709 Paris cedex 13

Ou par mail : assur-nonvie-dpo@bpce.fr

En cas de désaccord persistant concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez porter réclamation auprès de l'autorité compétente, en France, la CNIL : www.cnil.fr.



CONNECTEZ-VOUS À VOTRE ESPACE PERSONNEL EN LIGNE

depuis le site Internet www.espacesante.caisse-epargne.fr pour suivre vos remboursements et retrouver les informations de votre contrat (coût de connexion selon votre opérateur).



APPELEZ LE **09 69 36 45 45** **Service gratuit + prix appel**

et laissez-vous guider par notre serveur vocal interactif pour contacter nos experts en cas de questions sur les prises en charge, vos remboursements et pour toute modification de contrat du lundi au vendredi de 9h à 18h ou pour bénéficier de l'assistance 24h/24 et 7j/7.



BPCE Assurances IARD - Société Anonyme au capital de 61 996 212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon 75013 Paris.

Identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE - SIRET 493 455 042).