



ACCIDENTS CORPORELS

Convention d'Assistance

Janvier 2023

1146-5.06.22



**Notez ici
les renseignements utiles
en cas de demande d'assistance**

VOTRE NUMÉRO DE SOCIÉTAIRE

VOTRE NUMÉRO DE CONTRAT ACCIDENTS ET FAMILLE



Information générale

Les personnes désignées aux statuts d'AM-GMF ont seules la possibilité de souscrire auprès de cette dernière.

Les garanties présentées dans cette Convention sont accordées par la société mentionnée sur vos Conditions Particulières.

AM-GMF

a confié l'exécution des prestations d'assistance à :

FIDELIA ASSISTANCE

377 768 601 R.C.S. Nanterre

Adresse postale :

27, quai Camot - 92212 Saint-Cloud

Dans cette Convention :

“nous”, “nos”, “notre” se rapporteront au service ASSISTANCE GMF,

“vous”, “vos”, “votre” se rapporteront aux bénéficiaires.



Comment faire intervenir l'assistance ?

➤ Par téléphone

Nous intervenons sur simple appel téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

■ De France métropolitaine et des DROM

0 800 00 12 13 Service & appel gratuits

01 47 11 12 13

■ De l'étranger

33 1 47 11 12 13 (précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international).

■ Pour les sourds ou malentendants

Vous pouvez communiquer par SMS au **06 72 22 84 60**

➤ Par fax : 01 47 11 12 97

➤ Par courrier

■ Adresse

FIDELIA ASSISTANCE/ASSISTANCE GMF
27, quai Carnot
92212 Saint-Cloud

Pour nous permettre de vous répondre plus rapidement et plus efficacement, veuillez joindre à votre demande les renseignements suivants :

- nom,
- adresse,
- numéro de contrat d'assurance,
- date et lieu de premier appel,
- éventuellement le numéro de dossier qui vous a été communiqué lors de votre demande de secours,
- et suivant le cas, **les originaux des justificatifs** des frais remboursables par nous.

Aussitôt prévenus, nous vous viendrons en aide.

Toute prestation d'assistance doit être effectuée avec notre accord.



Sommaire

	Pages
I DISPOSITIONS GÉNÉRALES	
1 • Bénéficiaires	10
2 • Territorialité	10
3 • Conditions d'intervention	10
4 • Vos obligations	10
5 • Nos obligations	10
6 • Vie du contrat	11
7 • Subrogation	11
2 PRESTATIONS D'ASSISTANCE À LA SUITE D'UN ACCIDENT CORPOREL	
1 • Recherche de médecin	14
2 • Recherche des médicaments	14
3 • Transport en ambulance à l'hôpital	14
4 • Garde des enfants	14/15
5 • Garde des animaux	15
6 • Aide ménagère	15
7 • Forfait multimédia	15
8 • Conseils à l'adaptation de la personne handicapée	16
9 • Renseignements vie familiale et pratique	16
10 • Tableau des prestations d'assistance à la suite d'un accident corporel	17
3 PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE	
1 • Accueil psychologique	20
2 • Consultation psychologique	20
3 • Suivi psychologique	20/21
4 • Tableau des prestations d'accompagnement psychologique	21



4 PRESTATIONS D'ASSISTANCE SPÉCIALES ENFANTS SCOLARISÉS

1 • Recherche d'un répétiteur	24
2 • Transport domicile-école	24
3 • Accompagnement psychologique des enfants scolarisés	24
4 • Tableau des prestations d'assistance spéciales enfants scolarisés	25

5 PRESTATIONS D'AIDE AUX AIDANTS

1 • Évaluation médico-sociale de la situation de l'aidant	28
2 • Conseil santé par téléphone	28 à 30
3 • Aide à la recherche d'un établissement d'hébergement temporaire ou définitif pour l'aidé	30
4 • Recherche et mise en relation avec des prestataires agréés "Services à la personne" pour l'aidé obligations	30/31
5 • Recherche et mise en relation avec un expert conseil en aménagement de l'habitat de l'aidé	31
6 • En cas d'urgence suite à l'hospitalisation de l'aidé	32
7 • En cas d'urgence suite à indisponibilité de l'aidant	32
8 • Suite au décès de l'aidé	32/33
9 • Informations relatives à la reconversion professionnelle de l'aidant	33
10 • Tableau des prestations d'aide aux aidants	34

6 EXCLUSIONS GÉNÉRALES



DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1 - Bénéficiaires

- Le souscripteur, son conjoint non séparé de corps ou de fait ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité ou son concubin,
- les enfants fiscalement à leur charge,
- en cas de divorce, leurs enfants non à charge pendant l'exercice du droit de visite,
- leurs petits-enfants mineurs, pendant le temps où ces derniers sont sous leur surveillance.

2 - Territorialité

Les prestations d'assistance s'exercent au domicile principal du souscripteur en France métropolitaine ou dans les départements et régions d'outre-mer.

3 - Conditions d'intervention

Les prestations d'assistance qui n'ont pas été effectuées avec notre accord, ou qui n'ont pas été organisées par nos services, ne donnent droit, a posteriori, à aucun remboursement ni indemnité compensatrice. Vous vous engagez à supporter les frais occasionnés par le déclenchement injustifié de nos prestations.

4 - Vos obligations

Vous vous engagez à fournir, le jour de votre appel, les renseignements suivants afin de faciliter notre intervention :

➤ les références de votre contrat **Accidents et Famille**,

- votre adresse complète,
- tous les renseignements nécessaires à la réalisation des prestations y compris ceux d'ordre médical.

5 - Nos obligations

Nous nous engageons à mettre en œuvre, conformément aux dispositions de la présente Convention, les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer le service des prestations d'assistance 24 heures sur 24, week-ends et jours fériés compris.

Nous nous engageons à garantir le caractère confidentiel de toute information que vous nous aurez communiquée selon les dispositions prévues par la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 - Informatique et Libertés.

6 - Vie du contrat

Les modalités de gestion de cette Convention sont celles décrites au chapitre "Vie du contrat" des Conditions Générales "Acci-

dents et Famille" souscrites auprès de GMF Assurances ou de La Sauvegarde.

7 - Subrogation

Nous sommes subrogés, dans les termes de l'article L 121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée

par nous, dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre.



**PRESTATIONS D'ASSISTANCE
À LA SUITE D'UN ACCIDENT CORPOREL**

Après appel préalable et obligatoire à nos services DANS QUELLES CIRCONSTANCES INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons lorsque vous êtes victime d'une atteinte corporelle, résultant d'un événement accidentel garanti par votre contrat Accidents et Famille, dans les conditions spécifiques prévues par la formule et l'option choisies et expressément mentionnées sur vos Conditions Particulières.

1 - Recherche de médecin

Nous recherchons et mettons à votre disposition une liste de médecins de garde là où se trouve le bénéficiaire si le médecin traitant est absent ou si le bénéficiaire n'a pas de médecin attitré et si ce n'est pas

dans le cadre d'une urgence, pour laquelle il est recommandé d'appeler en priorité le SAMU ou les pompiers.

En aucun cas, nous ne sommes responsables de la non-disponibilité des médecins.

2 - Recherche des médicaments

À la suite d'un accident garanti, et sur la première ordonnance prescrite après l'événement, nous organisons et prenons en charge le coût du déplacement d'un corres-

pondant appelé au domicile du bénéficiaire pour acheter les médicaments prescrits par le médecin (le coût de ces médicaments restant à charge du bénéficiaire).

3 - Transport en ambulance à l'hôpital

Nous organisons le transport du bénéficiaire à l'hôpital en ambulance sur prescription médicale ainsi que son retour.

4 - Garde des enfants

Suite à un accident garanti, s'il y a hospitalisation ou décès d'un bénéficiaire ou bien encore immobilisation d'un enfant bénéficiaire, nous organisons et prenons en charge :

- **soit la garde des enfants de moins de 16 ans pendant 48 heures** (y compris leur conduite à l'école),
- **soit la venue d'un proche** résidant lui aussi en France métropolitaine ou dans

le même département et région d'outre-mer que l'assuré jusqu'à son domicile pour garder ses enfants,

➤ **soit le transfert des enfants chez un proche** résidant lui aussi en France métropolitaine ou dans le même département et région d'outre-mer que l'assuré.

Pour le trajet, il sera remis un titre de transport aller/retour en train première classe ou en avion de ligne classe économique (si la durée du trajet par train est **supérieure à 5 heures**).

Les frais de restauration et annexes ne sont pas pris en charge.

5 - Garde des animaux

À la suite de l'hospitalisation ou du décès d'un bénéficiaire, consécutif à un accident garanti, nous organisons et prenons en charge la garde des animaux familiers suivants : chiens, chats (à jour de leur vaccination), volatiles et poissons rouges, tortues

d'aquarium, lapins domestiques, cochons d'Inde, hamsters, petites souris **dans la limite de 250 €**, pour une période **de 30 jours maximum**, sans pouvoir excéder le montant des frais réels.

6 - Aide ménagère

À la suite de l'hospitalisation **de plus de 5 jours** (lors du retour au domicile) ou du décès du souscripteur, de son conjoint non séparé de corps ou de fait ou de son partenaire lié par un pacte civil de solidarité ou de son concubin, consécutif à un accident garanti, nous recherchons et fournissons à sa demande une aide ménagère. Cette aide ménagère est prise en charge à

concurrence de **20 heures** réparties durant le mois suivant l'hospitalisation ou le décès.

L'aide ménagère peut être accordée suivant le cas pour l'hospitalisation à domicile d'une personne seule et si son état le justifie.

La prise en charge est identique à celle prévue ci-dessus.

7 - Forfait multimédia

À la suite de l'hospitalisation d'un bénéficiaire, consécutif à un accident garanti, nous remboursons, sur justificatifs, les frais de télévision, de téléphone, de connexion internet, de location d'appareil multimédia... facturés par l'établissement lors d'un séjour

hospitalier avec **un maximum de 160 €** par hospitalisation.

En l'absence de justificatifs originaux, nous ne pouvons effectuer de remboursement.

8 - Conseils à l'adaptation de la personne handicapée

À la suite d'un accident garanti, nous vous mettons en relation avec notre expert conseil qui sera à votre disposition dans les domaines suivants :

- conseil sur l'adaptation du logement,
- aide et conseil sur l'interprétation du devis des fournisseurs de matériel d'aide technique et des types de travaux proposés,

➤ renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, aménageurs de véhicules, associations...

En aucun cas, nous ne pouvons agir comme maître d'œuvre dans les travaux qui pourraient être effectués.

9 - Renseignements vie familiale et pratique

Nous vous mettons en relation avec un chargé d'assistance pour rechercher et vous communiquer l'information utile, à caractère documentaire, qui permette d'orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- formalités administratives,
- formalités liées au décès,

- questions sociales,
- scolarité,
- tourisme,
- loisirs,
- animaux.

10 - Tableau des prestations d'assistance à la suite d'un accident corporel

PRESTATIONS	PLAFONDS TTC
Recherche de médecin	Mise à disposition d'une liste de médecins
Recherche des médicaments	Organisation et prise en charge du déplacement d'une personne pour l'achat des médicaments
Transport en ambulance à l'hôpital	Organisation du transport
Garde des enfants (de moins de 16 ans)	Organisation et prise en charge : - de la garde pendant 48 heures ou - du transport aller/retour d'un proche ou - du transport aller/retour auprès d'un proche. Un accompagnateur est mis à disposition pour les enfants
Garde des animaux	Organisation et prise en charge pour un montant de 250 € maximum et une période de 30 jours maximum
Aide ménagère	Organisation et prise en charge à concurrence de 20 heures réparties durant le mois suivant l'hospitalisation ou le décès
Forfait multimédia	Remboursement sur justificatifs dans la limite de 160 € par hospitalisation
Conseils à l'adaptation de la personne handicapée	Conseils
Renseignements vie familiale et pratique	Conseils



**PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT
PSYCHOLOGIQUE**

QUELS SONT LES ÉVÉNEMENTS DONNANT DROIT AUX PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE ?

Nous intervenons lorsque vous êtes victime d'un traumatisme psychologique provoqué par un événement accidentel prévu par votre contrat Accidents et Famille ayant entraîné une atteinte corporelle à vous ou à l'un des bénéficiaires.

Nous intervenons aussi lorsque vous êtes victime d'un traumatisme psychologique provoqué par le fait d'avoir assisté à un événement accidentel corporel prévu par votre contrat Accidents et Famille.

1 - Accueil psychologique

Nous mettons à votre disposition par un entretien téléphonique, une équipe de

psychologues assistants destinés à vous apporter un soutien moral.

2 - Consultation psychologique

À l'issue de l'entretien téléphonique, si le psychologue assistant en pressent la nécessité, vous êtes orienté vers l'un de nos psychologues cliniciens, pour une consultation

par téléphone **d'une durée moyenne de 45 minutes**. Nous prenons en charge le coût de cette consultation ainsi que les frais de téléphone.

3 - Suivi psychologique

À la suite de cette première consultation et selon le diagnostic établi, vous pouvez bénéficier de **3 nouvelles consultations maximum** effectuées soit par téléphone auprès du même psychologue clinicien, soit au cabinet d'un de nos psychologues cliniciens agréés proche de votre domicile ou, sur votre demande, auprès du psychologue de votre choix.

Nous prenons en charge le coût des consultations.

Dans le cas d'un suivi chez un psychologue de votre choix, nous vous remboursons sur justificatifs, **3 consultations maximum dans la limite de 52 €** par consultation.

Dans tous les cas, les frais de transport pour vous rendre chez le psychologue restent à votre charge.

Les prestations “consultation psychologique” et “suivi psychologique”, sont limitées à 2 événements traumatisants par bénéficiaire et par année d'assurance.

Pour chacune de ces prestations, notre garantie n'intervient pas :

- pour un événement accidentel antérieur à 6 mois à la demande d'assistance,
- pour un suivi psychologique alors que vous êtes déjà en traitement auprès d'un psychiatre ou d'un psychologue,
- dans le cas d'une décompensation psychique grave nécessitant une hospitalisation en milieu spécialisé.

4 - Tableau des prestations d'accompagnement psychologique

PRESTATIONS	PLAFONDS TTC
Accueil psychologique	Mise à disposition d'un psychologue assistant
Consultation psychologique	- Prise en charge de la consultation et de la communication téléphonique - 2 événements traumatisants par bénéficiaire et par année d'assurance
Suivi psychologique	- Prise en charge de 3 consultations maximum, dans la limite de 52 € par consultation - 2 événements traumatisants par bénéficiaire et par année d'assurance



**PRESTATIONS D'ASSISTANCE
SPÉCIALES ENFANTS SCOLARISÉS**

DANS QUELLES CIRCONSTANCES INTERVENONS-NOUS ?

Pour la mise en jeu de ces prestations, nous intervenons pour vos enfants fiscalement à charge scolarisés en maternelle, dans le primaire ou le secondaire et pour lesquels les accidents scolaires sont garantis.

1 - Recherche d'un répétiteur

Si l'enfant subit une interruption de scolarité médicalement constatée et **supérieure à 10 jours scolaires** suite à un accident garanti, une poliomyélite ou une méningite cérébro-spinale, nous recherchons un répétiteur se déplaçant à domicile pour lui donner des cours dans ses matières principales.

Cette aide pédagogique s'adresse à l'enfant n'ayant pas dépassé la classe de terminale.

Attention : vous serez remboursé des honoraires versés au répétiteur dans la limite des montants fixés aux Conditions Particulières de votre contrat d'assurance "Accidents et Famille".

2 - Transport domicile-école

Si à la suite d'un accident garanti, l'enfant est provisoirement handicapé et ne peut se rendre seul à l'école par les moyens de transport habituels, nous organisons et prenons en charge le transport médicalement

justifié, en véhicule sanitaire ou taxi, du domicile à son établissement scolaire, **2 fois par jour pendant 1 mois maximum** à compter du premier jour d'intervention.

3 - Accompagnement psychologique des enfants scolarisés

Nous intervenons lorsque l'enfant est victime d'un traumatisme psychologique provoqué par :

- l'agression ou le racket ayant accompagné le vol de ses effets personnels, au sein de l'établissement scolaire ou sur le trajet domicile-école,
- un harcèlement scolaire,

➤ un cyber-harcèlement (harcèlement, insultes, dénigrement via les réseaux sociaux, par mail, sms...).

Les modalités de notre intervention sont identiques à celles prévues au chapitre précédent "prestations d'accompagnement psychologique".

4 - Tableau des prestations d'assistance spéciales enfants scolarisés

PRESTATIONS	PLAFONDS TTC
Recherche d'un répétiteur	Organisation de la recherche
Transport domicile-école	2 fois par jour pendant 1 mois maximum à compter du 1 ^{er} jour d'intervention
Accompagnement psychologique des enfants scolarisés	Voir chapitre précédent "prestations d'accompagnement psychologique"



PRESTATIONS D'AIDE AUX AIDANTS

DANS QUELLES CIRCONSTANCES INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons lorsque vous venez en aide, à titre non professionnel, à un de vos proches, vivant sous votre toit ou non, en raison de son état de dépendance, quelle qu'en soit la cause (accident, maladie, âge, handicap congénital). En cas de dépendance provisoire, nous intervenons si l'aidé est dans un état de dépendance depuis au moins 60 jours. Vous êtes alors considéré comme un "aidant" et votre proche est appelé "l'aidé".

Nous nous réservons cependant le droit de vous demander la justification de l'état de dépendance de l'aidé ainsi que la justification médicale de l'événement générant la mise en œuvre des prestations (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès...). Les pièces seront alors adressées sous pli confidentiel à notre service médical.

1 - Évaluation médico-sociale de la situation de l'aidant

Du lundi au vendredi de 9h à 19h, hors jours fériés, sur simple appel téléphonique, nous sommes à votre écoute et vous proposons une évaluation médico-sociale de votre situation d'aidant, réalisée par téléphone avec notre service d'assistantes sociales et destinée à vous accompagner dans vos démarches administratives et votre vie quotidienne.

À cette occasion, nous pouvons vous communiquer des renseignements pratiques destinés à vous aider à mieux gérer votre quotidien en tant qu'aidant, tels que :

- les aides financières auxquelles vous pouvez prétendre,
- les dispositions du Code du Travail dont vous bénéficiez,
- des précisions sur les CESU (Chèques Emploi Service Universels),

- les associations spécialisées et groupes de parole susceptibles de vous aider,
- toutes informations relatives aux procédures d'obsèques (civiles et religieuses),
- etc.

Selon les besoins qui auront été identifiés à l'issu de cet échange téléphonique, nous vous adresserons un livret personnalisé, par courrier ou par mail, contenant les informations, conseils et adresses utiles pour vous accompagner au quotidien ainsi que les coordonnées d'une de nos assistantes sociales référentes que vous pourrez alors recontacter chaque fois que vous en ressentirez le besoin.

2 - Conseil santé par téléphone

Hormis les cas d'urgences médicales pour lesquelles seuls les services d'urgence officiels (SAMU, pompiers...) sont compétents, notre équipe de médecins

vous communique, sur simple appel téléphonique (du lundi au vendredi de 9h à 19h, hors jours fériés), des renseignements relatifs à la santé de l'aidé.

Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales ou un encouragement à l'automédication et ils ne se substituent pas à une consultation effectuée par le médecin traitant. Ils sont donnés exclusivement sur la base des informations communiquées par téléphone par l'assuré. De ce fait, aucune étude sur pièce (dossier médical ou autre) ne peut être réalisée.

Selon les cas, notre équipe médicale peut avoir à se documenter ou effectuer des recherches, et vous rappeler afin de vous communiquer les renseignements nécessaires.

Les renseignements fournis le sont uniquement à titre informatif et notre responsabilité ne peut en aucun cas être engagée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte par l'assuré des informations transmises. Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignement(s) communiqué(s).

Aucune ordonnance ne sera délivrée par notre équipe médicale, les informations communiquées ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une confirmation écrite.

Nous nous engageons à respecter et à faire respecter aux salariés et professionnels que nous faisons intervenir une stricte confidentialité des propos, quelle que soit la nature de l'acte.

Celle-ci est la condition essentielle du contrat : elle vous garantit une parfaite liberté d'expression et la sécurité indispensable à une prise en charge efficace.

Les renseignements relatifs à la santé de l'aidé qui peuvent être communiqués concernent les domaines suivants :

- Accompagnement pré-hospitalisation de l'aidé

En cas de maladie découverte récemment, d'aggravation d'une maladie préexistante ou d'accident, notre équipe médicale vous renseigne sur la pathologie et ses éventuelles complications. Elle communique également des informations sur les orientations thérapeutiques préconisées habituellement par le corps médical et peut renseigner l'assuré sur les établissements hospitaliers les plus proches comprenant les services spécialisés adaptés à la pathologie concernée.

- Accompagnement post-hospitalisation de l'aidé

Après une opération chirurgicale, notre équipe médicale peut vous informer sur les suites opératoires possibles, les préconisations recommandées et les complications éventuelles.

Après une hospitalisation pour raison médicale, notre équipe médicale peut :

- vous informer sur l'évolution éventuelle de la maladie, ses principales complications possibles et les principaux effets secondaires des traitements,
- vous renseigner sur les facteurs de risques cardiovasculaires et autres,
- vous donner des conseils en matière de nutrition, de sevrage tabagique,
- vous renseigner sur la maladie dans sa globalité, donner des conseils pour l'observance du traitement, vous aider à la compréhension des différentes thérapeutiques.

- Conseils après une chute de l'aidé

Notre équipe médicale :

- informe sur les suites postopératoires après une intervention chirurgicale suite à une fracture ou une autre lésion traumatique,

- informe sur la prévention afin d'éviter de nouvelles chutes :
 - . conseils pour se chausser, adaptation du domicile, éclairage,
 - . indications sur les bilans ophtalmologiques, ORL et neurologique,
 - rassure en cas de stress post-traumatique et aide à la reprise d'une vie normale,
- donne des conseils en matière de nutrition pour aider au renforcement musculaire et à une meilleure constitution osseuse,
 - informe sur les activités physiques adaptées à l'état de santé et à l'âge,
 - informe sur les besoins en kinésithérapie.

3 - Aide à la recherche d'un établissement d'hébergement temporaire ou définitif pour l'aidé

Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h, hors jours fériés, sur simple appel téléphonique, nous recherchons et **vous indiquons** les établissements spécialisés (centre d'accueil de jour, hôpital de jour, EHPAD, résidences

services, maisons de retraite...) susceptibles d'accueillir votre proche à titre temporaire ou définitif, **sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.**

4 - Recherche et mise en relation avec des prestataires agréés "Services à la personne" pour l'aidé

De 8 h à 20h45 du lundi au vendredi et de 8 h à 19 h les week-ends et jours fériés, nous mettons à votre disposition un service de renseignements destiné à rechercher et mettre en relation l'aïdant avec des prestataires agréés concernant les activités de "services à la personne" au lieu de résidence habituelle de l'aidé.

Les "services à la personne" sont relatifs à l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle et aux tâches ménagères et familiales.

Les activités proposées sont les suivantes :

- entretien de la maison et travaux ménagers,
- préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions,
 - livraison de repas,
 - assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, **à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux**,
 - assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété,
 - garde-malade, **à l'exclusion des soins**,
 - aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement,

- accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante),
- livraison de courses à domicile,
- soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes,
- soins d'esthétique et de coiffure à domicile pour les personnes dépendantes,
- téléassistance,
- petits travaux de jardinage,
- petit bricolage "homme toute main",
- assistance administrative à domicile,
- assistance informatique et internet à domicile.

Un conseiller répond à vos questions puis analyse vos besoins afin de vous proposer un choix de prestataires. Le conseiller vous précise pour chaque prestation, son coût.

Si vous êtes intéressé(e) par une commande de prestation, **vous êtes mis(e) en relation avec le prestataire** retenu (ou en cas d'indisponibilité, vous êtes contacté(e) dans

la demi-journée par ce prestataire).

S'agissant d'une prise de commande par téléphone, vous disposez d'un **délaï de 7 jours francs** à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer votre **droit de rétractation** sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités (art. L 121-20 du Code de la Consommation) ; **toutefois, ce droit de rétractation ne pourra être exercé dans le cas où l'exécution de la prestation de service a déjà commencé, avec son accord, avant la fin du délai évoqué ci-dessus.**

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsable de la qualité du service réalisé par le prestataire que vous avez contacté.

Cette mise en relation ne donne lieu à la perception d'aucun frais et vous avez droit à la commande d'un nombre illimité de prestations.

Pendant le coût de la prestation commandée est à votre charge.

5 - Recherche et mise en relation avec un expert conseil en aménagement de l'habitat de l'aidé

Du lundi au vendredi de 9h à 19h, hors jours fériés, sur simple appel téléphonique, nous recherchons et vous mettons en relation avec un expert conseil en aménagement de l'habitat afin de favoriser le maintien à domicile de l'aidé et préserver sa qualité de vie. L'expert conseil sera alors à votre disposition pour vous donner tout renseignement dans les domaines suivants :

- conseil sur l'adaptation du logement,
- aide et conseil sur l'interprétation du devis

des fournisseurs de matériel d'aide technique et des types de travaux proposés,

- renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, aménageurs de véhicules, associations...

Les coûts éventuellement engagés à l'issue de la mise en relation sont cependant à votre charge.

En aucun cas, nous ne pouvons agir comme maître d'œuvre dans les travaux qui pourraient être effectués.

6 - En cas d'urgence suite à l'hospitalisation de l'aidé

■ Présence de l'aidant au chevet de l'aidé

Si votre proche est hospitalisé d'urgence **pour une durée supérieure à 5 jours** en milieu hospitalier, nous vous remboursons vos frais d'hôtel sur place **jusqu'à 65 €** par nuit, **dans la limite de 200 €** pour la durée du séjour.

Les frais de restauration et annexes sont exclus.

■ Garde des enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans de l'aidant

Lorsque vous êtes au chevet de votre proche, si aucune autre personne ne peut s'occuper de vos propres enfants ou petits-enfants **de moins de 16 ans** restés à votre domicile, nous organisons et prenons en charge :

- soit la présence d'une aide maternelle pour garder les enfants à votre **domicile, à concurrence de 10 heures pendant 3 jours ouvrés consécutifs maximum,**
- soit la venue d'un proche résidant lui aussi en France métropolitaine ou dans le même département et région d'outre-mer que vous jusqu'à votre domicile pour garder les enfants,
- soit le transfert des enfants chez un proche résidant lui aussi en France métropolitaine ou dans le même département et région d'outre-mer que vous.

Ces deux prestations d'urgence sont limitées à un total de 3 interventions par année d'assurance.

7 - En cas d'urgence suite à indisponibilité de l'aidant

En cas d'hospitalisation ou de décès d'un bénéficiaire (y compris l'aidant) et qu'aucune autre personne ne peut s'occuper de la personne aidée, nous organisons et prenons en charge :

- soit la garde de l'aidé pendant 48 heures,
- soit la venue d'un proche résidant lui aussi en France métropolitaine ou dans le même département et région d'outre-mer que vous jusqu'à votre domicile pour garder l'aidé,

- soit le transfert de l'aidé chez un autre proche résidant lui aussi en France métropolitaine ou dans le même département et région d'outre-mer que vous.

Pour le trajet, il sera remis un titre de transport (aller et retour).

Les frais de restauration et frais annexes ne sont cependant pas pris en charge.

8 - Suite au décès de l'aidé

■ Transfert du corps de l'aidé en chambre funéraire

Si l'aidé décède dans un établissement hospitalier situé **à plus de 30 km** de son

lieu de résidence habituel, nous organisons et prenons en charge les éventuels frais de transfert du corps en chambre funéraire, **dans la limite de 500 €.**

■ Avance de fonds

Afin de vous permettre de faire face aux premiers frais de nécessité, nous pouvons vous faire une avance de fonds contre reconnaissance de dette,

à concurrence d'un montant **maximum de 500 €**.

Les frais avancés devront ensuite être remboursés dans un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance.

9 - Informations relatives à la reconversion professionnelle de l'aidant

Du lundi au vendredi de 9h à 19h, hors jours fériés, nous mettons à votre disposition un service d'information relatif à la reconversion professionnelle.

Si vous avez dû interrompre votre activité professionnelle pour vous occuper de votre proche et qu'à la suite de son décès ou de son placement dans un établissement d'hébergement définitif, vous ne pouvez plus reprendre les fonctions que vous exerchiez

auparavant, nos assistantes sociales vous aident dans vos démarches administratives (constitution de dossier, inscription...), liées à votre reclassement professionnel et vous accompagnent dans votre recherche d'un stage de reconversion professionnelle auprès d'organismes spécialisés.

Des renseignements peuvent également vous être communiqués sur la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), par exemple.

10 - Tableau des prestations d'aide aux aidants

PRESTATIONS	PLAFONDS TTC
Évaluation médico-sociale de la situation de l'aidant	Entretien téléphonique avec une assistante sociale et envoi d'un livret personnalisé
Conseil santé par téléphone	Conseils santé par une équipe médicale en matière d'accompagnement pré et post-hospitalisation et en cas de chute de l'aidé
Aide à la recherche d'un établissement d'hébergement temporaire ou définitif	Indication des établissements spécialisés susceptibles d'accueillir l'aidé
Services à la personne	- Mise en relation sans perception de frais - Nombre illimité de prestations
Expert conseil en aménagement de l'habitat de l'aidé	Mise en relation sans perception de frais
Urgence suite à hospitalisation de l'aidé	- Remboursement des frais d'hôtel jusqu'à 65 €/nuit, dans la limite de 200 €/séjour - Garde des enfants de moins de 16 ans par une aide maternelle à concurrence de 10 heures pendant 3 jours ouvrés consécutifs maximum : . venue d'un proche, . transfert de l'enfant chez un proche
Urgence suite à indisponibilité de l'aidant	Garde de l'aidé pendant 48 heures, venue d'un proche ou transfert de l'aidé chez un proche
Décès de l'aidé	- Organisation et prise en charge du transfert du corps dans la limite de 500 € - Avance de fonds à concurrence de 500 €
Informations relatives à la reconversion professionnelle de l'aidant	Conseils



EXCLUSIONS GÉNÉRALES

NOUS NE GARANTISSONS PAS :

- **Si vous avez souscrit la formule de base : les accidents et vols par agression ou racket survenus à l'école ou au cours des activités scolaires de vos enfants fiscalement à charge, scolarisés en maternelle, dans le primaire ou le secondaire**, sauf si vos Conditions Particulières mentionnent l'extension accidents scolaires acquise,
- **les dommages causés par une congélation ou une insolation n'ayant pas pour origine un accident garanti,**
- **les dommages causés par des maladies n'ayant pas pour origine un accident garanti**, sauf poliomyélite ou méningite cérébro-spinale de vos enfants fiscalement à charge scolarisés en maternelle, dans le primaire ou le secondaire pour lesquels les accidents scolaires sont garantis,
- **les dommages résultant de votre état de santé s'ils constituent le fait générateur unique du dommage :**
 - **affections cardio-vasculaires ou vasculaires-cérébrales,**
 - **hernies abdominales, rhumatisme de toute nature, lumbago, hernie discale, sciatique, affection tendineuse et discale,**
- **les dommages subis à l'occasion de votre travail (y compris à l'occasion d'un sport exercé à titre professionnel) ou d'une activité prise en charge par un organisme social en accident du travail, trajet-travail ou maladie professionnelle**, sauf accident du travail ou trajet-travail de vos enfants fiscalement à charge, scolarisés dans l'enseignement technique et pour lesquels les accidents scolaires sont garantis,
- **les dommages subis par le conducteur d'un véhicule terrestre à moteur, alors qu'il n'a pas l'âge requis ou qu'il n'est pas titulaire du permis de conduire en état de validité exigé par la réglementation en vigueur pour la conduite du véhicule,**
- **les dommages que l'assuré s'est causés intentionnellement,**
- **les dommages résultant de la participation de l'assuré à un défi, un pari ou à une rixe**, sauf cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger,
- **les conséquences d'un acte commis dans l'intention de mettre en œuvre les garanties du contrat,**
- **les accidents médicaux résultant des expérimentations biomédicales,**
- **les dommages provenant d'une guerre civile ou étrangère,**
- **les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atome ou de la radioactivité, ainsi que ceux dus aux effets de radiations provoqués par l'accélération artificielle de particules.**

Nous ne garantissons pas les consultations juridiques de quelque ordre que ce soit. Nous ne sommes pas tenus d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire a commis, de façon volontaire, un crime ou un délit au regard de la législation en vigueur, dans le pays de l'événement.



AM-GMF - Société d'assurance mutuelle - Entreprise régie par le Code des assurances - 775 691 140 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex - Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9 - GMF ASSURANCES - Société anonyme d'assurance au capital de 181 385 440 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances - 398 972 901 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex - Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9 - LA SAUVEGARDE - Société anonyme d'assurance au capital de 38 313 200 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances - 612 007 674 R.C.S. Nanterre - APE 6512Z - Siège social : 148, rue Anatole France 92597 Levallois-Perret cedex - Adresse postale : 45930 Orléans cedex 9