



Smatis vous aide à faire face aux aléas de la vie quotidienne



Toujours plus solidaire et toujours plus proche de vous, c'est notre vocation de Mutuelle.

C'est pour cela que nous vous faisons bénéficier de garanties d'assistance qui vous aideront, vous et votre famille.

1 – Vous êtes adhérent seul **Les + SOLO**

► Fermeture du domicile quitté en urgence

En cas d'hospitalisation imprévue, SMATIS Assistance se charge de veiller à la sécurisation du domicile quitté en urgence (fermeture des accès du logement et des éléments situés à l'intérieur du logement : gaz, électricité) et de traiter les denrées périssables. Prestation limitée à 2 heures par hospitalisation.

► Présence d'un proche au chevet

Si votre hospitalisation excède 10 jours, SMATIS Assistance organise et prend en charge en France métropolitaine **le déplacement aller et retour d'un de vos proches** à compter du premier jour, ainsi que son hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 92 €.

► Prise en charge des animaux (chiens, chats)

Pour toute hospitalisation, SMATIS Assistance organise et prend en charge **le transport et/ou l'hébergement des animaux domestiques** vivant à votre domicile, dans la limite de 10 jours sur toute la durée de l'hospitalisation.

► Transfert post-hospitalisation chez un proche

Suite à une hospitalisation, SMATIS Assistance organise et prend en charge **votre transfert aller et retour** chez un proche susceptible de vous accueillir en France métropolitaine.

► Conduite au travail

Si à la suite d'un accident ou d'une hospitalisation vous n'êtes pas en **capacité de conduire**, SMATIS Assistance prend en charge votre conduite au travail dans la limite de 3 allers-retours (à hauteur de 25 kilomètres par trajet) sur 10 jours.

2 – Vous êtes adhérent en couple **Les + DUO**

► Auxiliaire de puériculture

SMATIS Assistance met à **vos dispositions une auxiliaire de puériculture** à raison de 2 x 2 heures à répartir sur les 10 jours suivant votre retour au domicile suite à une 1^{ère} naissance ou adoption.

► Aide-ménagère

Suite à l'arrivée de l'enfant, SMATIS Assistance met également à **vos dispositions une aide-ménagère** pour vous aider dans vos tâches quotidiennes à raison de 2 x 2 heures réparties sur les 8 jours suivant votre retour au domicile.

► Information allô bébé

SMATIS Assistance apporte **des réponses à vos questions concernant le bien-être de votre nouveau-né** : notions médicales simples et notions de prévention (visites médicales obligatoires, accidents domestiques, vaccinations...), l'alimentation, le sommeil et l'hygiène.

3 – Vous êtes adhérent en famille **Les + TRIBU**

► Prise en charge des enfants de moins de 14 ans :

Si vous ou votre conjoint(e) subissez une hospitalisation ou une immobilisation de plus de 5 jours, SMATIS Assistance organise et prend en charge, dès le premier jour de l'hospitalisation ou de l'immobilisation, l'une des garanties suivantes :

- **Le déplacement aller et retour en France d'un proche** désigné par l'adhérent ou son conjoint pour les garder au domicile.

- **La garde des enfants par une personne qualifiée**

Plafond : 6 heures réparties sur une période maximale de 5 jours ouvrés consécutifs à compter de la date d'hospitalisation ou de l'immobilisation.

Pendant cette période, SMATIS Assistance se charge également, si besoin est, d'assurer la conduite à l'école ou à une activité extra-scolaire des enfants (dans la limite d'un aller et retour par jour sur 5 jours).

- **Le transfert aller et retour en France des enfants**, ainsi que d'un adulte les accompagnant, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

L'une ou l'autre de ces prestations est également applicable en cas d'hospitalisation de plus de 2 jours ou d'immobilisation de plus de 5 jours de votre garde d'enfants salariée habituelle ou d'indisponibilité imprévue* de la structure scolaire de vos enfants.

** dès lors que le bénéficiaire n'en a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.*

► Aide aux devoirs

Si vous êtes hospitalisé plus de 4 jours, venue d'un prestataire au domicile pour aider votre enfant à faire ses devoirs, à hauteur de 4 heures par semaine pendant la durée de l'hospitalisation, sur 30 jours maximum.

► Enfants blessés / malades

- **Si votre enfant est immobilisé plus de 5 jours**, SMATIS Assistance organise et prend en charge le déplacement aller / retour d'un proche en France métropolitaine ou sa garde à domicile par une personne qualifiée (6 heures maximum par jour sur 5 jours maximum répartis sur les 10 jours suivant l'immobilisation, selon la situation).

- **Si l'immobilisation de votre enfant doit durer plus de 14 jours et l'empêche de suivre sa scolarité**, SMATIS Assistance organise et prend en charge son soutien pédagogique jusqu'à la reprise des cours. Il s'agit de cours particuliers au domicile (primaire au secondaire), jusqu'à 10 heures par semaine, hors vacances scolaires et jours fériés, pendant l'année scolaire en cours.

► Auxiliaire de puériculture

En cas de naissance multiple, SMATIS Assistance met à votre disposition une auxiliaire de puériculture à raison de 2 x 2 heures à répartir sur les 10 jours suivant votre retour au domicile.

Services de proximité, assistance psychologique, aide-ménagère : DES GARANTIES COMMUNES À TOUS en cas de maladie soudaine et imprévue ou d'accident

► Services de proximité

Suite à une immobilisation supérieure à 5 jours, l'entrée en dépendance ou le décès d'un bénéficiaire, lorsque vous ou votre entourage n'êtes pas en mesure de vous procurer les médicaments prescrits par votre médecin traitant, faire vos courses ou préparer vos repas, ou encore vous procurer des espèces nécessaires aux achats de première nécessité, SMATIS Assistance organise et prend en charge :

- une livraison de médicaments (pris des médicaments à votre charge)
- la livraison d'une commande de courses par semaine ou 1 conduite par semaine à votre centre commercial le plus proche, dans la limite de 2 semaines (prix des courses à votre charge)
- la livraison d'un pack de 5 à 7 jours de repas, répartie sur 1 mois, et une écoute téléphonique pour composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium...). Un large choix de plats équilibré et renouvelés en fonction des saisons vous sera proposé (prix des repas à votre charge).
- votre transport aller et retour à votre établissement bancaire, ou le partage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires agréés, pour un montant maximum de 150€, remboursables à SMATIS Assistance dans un délai d'un mois.
- la venue d'un coiffeur à votre domicile dans le mois suivant votre immobilisation (prix de la prestation à votre charge).

► Assistance psychologique

Un soutien psychologique peut être mis en oeuvre* en cas d'événements traumatisants affectant l'un des bénéficiaires (accident, maladie grave, décès, agression) ou l'entrée en dépendance de l'un des bénéficiaires.

Écoute, médiation téléphonique 24h/24, 7j/7 par un psychologue clinicien : prise en charge de 1 à 5 entretiens téléphoniques.

Selon la situation, SMATIS Assistance pourra également organiser et rendre en charge jusqu'à 3 séances de consultation d'un psychologue en ville.

** dans l'année suivant l'événement.*

► Aide-ménagère

Pour toute hospitalisation*, toute immobilisation** imprévue ou suite au décès de l'un des bénéficiaires, SMATIS Assistance met à votre disposition une aide-ménagère afin de vous aider dans vos tâches quotidiennes (à l'exclusion des tâches liées à des soins médicaux ou à la toilette du bénéficiaire) : repassage, ménage, ouverture du courrier...

Plafond : 2 x 2 heures réparties sur les 8 jours qui suivent la date d'immobilisation ou le retour à domicile.

** hors structures de soins telles que les centres de convalescence, les centres de rééducation et les centres de cure thermique.*

*** de plus de 5 jours au domicile.*

Vous avez besoin d'une information ?

► Aide aux démarches administratives

À tout moment, afin de vous aider dans la rédaction des documents administratifs liés à un changement de situation (demandes APA, CAF...), le service SMATIS Assistance apporte les informations téléphoniques correspondantes.

► Garanties médicales

Ce service d'information est animé par les médecins de SMATIS Assistance qui répondent à toutes vos questions de nature médicale notamment dans les domaines suivants : conseils médicaux, recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'intervenants paramédicaux, transport en ambulance (organisation du transport sans prise en charge). 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.

CONFIDENTIALITÉ ET SECRET MÉDICAL SONT RESPECTÉS.

► Informations juridiques

Afin de vous aider dans votre recherche d'informations à caractère général, SMATIS Assistance met à votre disposition un service d'information juridique et vie pratique assuré par une équipe expérimentée et formée en permanence, apportant des réponses rapides et immédiates dans les domaines de la vie pratique :

- famille
- enseignement
- santé
- droit du travail
- formation
- retraite
- succession
- fiscalité, administration
- justice
- habitation, location
- banque, crédit, consommation
- automobile
- vie pratique
- vacances à l'étranger
- dépendance.

Nos prestations sont uniquement téléphoniques : en aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

► Transmission de messages urgents

À tout moment, en cas de nécessité avérée, SMATIS Assistance se charge de transmettre des messages urgents à votre famille.

► Mise en relation avec des prestataires

En cas d'entrée en dépendance, SMATIS Assistance peut organiser la venue d'une aide à domicile en vous mettant en relation avec les organismes agréés correspondants. Le prix de la prestation reste à votre charge.

SMATIS FRANCE est partenaire d'IMA Assurances avec laquelle une convention a été conclue dans le cadre d'un contrat d'assurance de groupe : SMATIS Assistance, pour une cotisation annuelle de 2,76 € TCA incluse par adhérent (01/01/15 - 31/12/15).

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

Pour contacter SMATIS Assistance

Du 1^{er} janvier au 31 décembre sans interruption, 24h sur 24*

- par téléphone : **0 977 407 740** appel non surtaxé

Lors du premier appel, vous devez

- rappeler votre numéro d'adhérent

- préciser vos nom, prénom et adresses

Une référence de dossier d'assistance vous sera alors communiquée. Vous la rappellerez systématiquement lors de toutes vos relations ultérieures avec SMATIS Assistance.

** Pour les informations par téléphone : du lundi au samedi hors jours fériés, de 8 h à 19 h.*

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, vous disposez d'un délai de 10 jours suivant l'immobilisation ou la sortie d'hospitalisation pour contacter SMATIS Assistance afin de mettre en place les garanties. Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.

Les garanties d'assistance sont applicables uniquement en France métropolitaine. Elles cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat complémentaire santé SMATIS FRANCE (dont elles se trouvent en inclusion) pour quelque raison que ce soit et pour tout événement survenu postérieurement.

L'ensemble des garanties est accordé sous réserve des limitations et des exclusions figurant dans la convention d'assistance. Les conditions générales de cette convention vous seront adressées sur simple demande écrite à votre mutuelle.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant.

L'exercice de ce droit peut se faire auprès d'IMA Assurances, 118 avenue de Paris – CS 40 000 – 79033 Niort Cedex 9.

En cas de désaccord sur l'application de la convention, vous pouvez contacter le Service Consommateur d'IMA Assurances par courrier au 118 avenue de Paris – CS 40 000 – 79 033 Niort Cedex 9 ou par courriel depuis le site www.ima.eu, Espace Particuliers.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, vous pouvez saisir le médiateur du GEMA (Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances) 9 rue de Saint-Pétersbourg 75008 PARIS. Son avis s'impose à IMA Assurances mais pas aux bénéficiaires qui conservent la possibilité de saisir le tribunal compétent.

