
Convention d'assistance

APC EL5 12/2020



**CONVENTION d'ASSISTANCE
DOMICILE
Alpha Plus Courtage**

Ref : 2020 16 12_Annexe 4_APC Frontassur_Conv Domicile 2020_3608

Les garanties d'assistance sont assurées par

IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 7 000 000 euros, 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,

Ci-après dénommé « l'Assisteur »

Les garanties d'assistance ont été souscrites par l'intermédiaire de

ALPHA PLUS COURTAGES, SASU au capital de 50 000€, dont le siège social est situé 4 rue de la Banque 70000 VESOUL, immatriculée 884 539 438 RCS Vesoul, et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 20006056. Entreprise régie par le Code des Assurances

Ci-après dénommé « le Courtier »

IMA Assurances intervient 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, à la suite d'appels émanant de bénéficiaires aux numéros suivants :

Pour Alpha Plus Courtage :

→ Depuis la France : 05 49 16 36 28

→ Depuis l'étranger : +33 5 49 16 36 28

Pour Frontassur :

→ Depuis la France : 05 49 16 36 29

→ Depuis l'étranger : +33 5 49 16 36 29

SOMMAIRE

DEFINITIONS	4
1. DOMAINE D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE A DOMICILE	5
1.1 <i>FAITS GENERATEURS</i>	5
1.2 <i>TERRITORIALITE</i>	5
2. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES	5
2.1 <i>INTERVENTION</i>	5
2.2 <i>PIECES JUSTIFICATIVES</i>	6
3. GARANTIES DES LA SOUSCRIPTION	6
3.1 INFORMATIONS JURIDIQUES	6
3.2 DEMARCHES ADMINISTRATIVES & SOCIALES	6
3.3 CONSEIL SOCIAL	7
3.4 INFORMATIONS MEDICALES	7
3.5 RECHERCHE D'UN MEDECIN, D'UNE INFIRMIERE, D'UN INTERVENANT PARAMEDICAL	7
4. GARANTIE EN CAS D'EVENEMENTS RESSENTIS COMME TRAUMATISANTS	7
4.1 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE	7
5. GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION	7
5.1 <i>AIDE A DOMICILE</i>	7
5.2 <i>PRESENCE D'UN PROCHE</i>	8
5.3 <i>SERVICES DE PROXIMITE</i>	8
5.4 <i>PRISE EN CHARGE DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE)</i>	8
5.5 <i>PRISE EN CHARGE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE) BLESSES OU MALADES</i>	9
5.6 <i>PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES FAMILIERS</i>	10
6. EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES	10
6.1 <i>INFRACTION</i>	10
6.2 <i>FAUSSE DECLARATION</i>	10
6.3 <i>FORCE MAJEURE</i>	10

6.4	<i>EXCLUSIONS</i>	11
7.	VIE DU CONTRAT	11
7.1	<i>DUREE des GARANTIES</i>	11
7.2	<i>PRESCRIPTION</i>	11
7.3	<i>RECLAMATION ET MEDIATION</i>	12
7.4	<i>PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES</i>	12

DEFINITIONS

Les termes ci-après doivent être, dans le cadre de la convention, entendus avec les acceptions suivantes :

◆ **ACCIDENT CORPOREL**

Événement soudain, imprévisible, provenant d'une cause extérieure au bénéficiaire et indépendante de sa volonté, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

◆ **ADHERENT**

Souscripteur du contrat d'assurance domicile auprès d'Alpha Plus Courtage.

◆ **ANIMAUX DOMESTIQUES**

Chiens à l'exception des chiens de catégorie 1 (chiens d'attaque) et de catégorie 2 (chiens de garde et de défense),

Chats,

NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie) : lapins, oiseaux (perroquet, perruche, mandarins ou canaris), furets, tortues et rongeurs (souris, rats, octodons, chinchillas, hamsters, cochons d'inde, gerbilles, écureuils de Corée).

◆ **BENEFICIAIRES des GARANTIES d'ASSISTANCE**

L'adhérent ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants sous condition d'âge selon les garanties, sans limite d'âge s'ils sont handicapés, ascendants directs.

◆ **DOMICILE**

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire du bénéficiaire en France.

◆ **FRAIS D'HEBERGEMENT**

Frais de la nuit à l'hôtel (petit déjeuner et taxe de séjour inclus), hors frais de téléphone et de bar.

◆ **FRANCE**

France métropolitaine et par assimilation, la principauté de Monaco et Andorre, les DROM.

◆ **HOSPITALISATION**

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé incluant au moins une nuit. Ne sont pas considérés comme des établissements hospitaliers les structures de soins telles que les centres de convalescence, les centres de rééducation et les centres de cure thermale

◆ **HOSPITALISATION IMPREVUE**

Toute hospitalisation est considérée comme imprévue dès lors que le bénéficiaire n'en a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.

◆ **IMMOBILISATION IMPREVUE**

Immobilisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 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.

◆ **MALADIE**

Altération soudaine et imprévisible de la santé, consécutive ou non à une situation préexistante, n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

1. DOMAINE D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE A DOMICILE

1.1 FAITS GENERATEURS

Les garanties de la présente convention s'appliquent :

- En cas de besoin d'informations
- En cas d'accident corporel ou de maladie entraînant une immobilisation au domicile ou une hospitalisation de l'un des bénéficiaires,

N.B. : les événements générateurs sont précisés au niveau de chaque garantie.

1.2 TERRITORIALITE

Les garanties d'assistance s'appliquent en France Métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et en outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte)

Le transport de bénéficiaires ou de proches, prévu pour certaines garanties, est mis en œuvre dans les conditions suivantes :

- Si le domicile de l'adhérent est situé en France métropolitaine, le transport est effectué en France métropolitaine
- Si le domicile de l'adhérent est situé en outre-mer, le transport est effectué au sein de la collectivité de résidence de l'adhérent

2. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES

2.1 INTERVENTION

IMA Assurances intervient 24h/24 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :

Pour le contrat Alpha Plus Courtage :

- **Depuis la France : 05 49 16 36 28**
- **Depuis l'étranger : +33 5 49 16 36 28**

Pour le contrat Frontassur :

- **Depuis la France : 05 49 16 36 29**
- **Depuis l'étranger : +33 5 49 16 36 29**

Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, le bénéficiaire dispose d'un délai de 10 jours suivant l'événement pour contacter IMA Assurances pour la mise en place des prestations. Passé ce délai, si le retard dans la déclaration est à l'origine d'un préjudice pour IMA Assurances, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et la prestation sera mise en place au prorata des jours restant.

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

Cette convention comporte un ensemble de garanties qui trouvent à s'appliquer au cours des multiples difficultés que peuvent rencontrer les bénéficiaires dans leur vie quotidienne. Elle n'a pas pour autant vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale. **L'application de ces garanties est appréciée par IMA Assurances, pour ce qui concerne leur durée et le montant de leur prise en charge, en fonction de la nature et de la gravité de l'événement ainsi que de la gêne et du préjudice occasionnés au patient bénéficiaire et à son entourage.**

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

Ces garanties ne doivent aucunement se substituer aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

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

2.2 PIECES JUSTIFICATIVES

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 au bénéficiaire ou à son conjoint 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.

3. GARANTIES DES LA SOUSCRIPTION

3.1 INFORMATIONS JURIDIQUES

IMA Assurances met à disposition des bénéficiaires, du lundi au samedi de 8h à 19h, 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, perte d'autonomie, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique...

3.2 DEMARCHES ADMINISTRATIVES & SOCIALES

A la suite d'un accident corporel ou d'une maladie survenu à un des bénéficiaires, IMA Assurances s'efforce d'orienter les appelants vers les services appropriés, ou de rechercher et communiquer par téléphone les informations suivantes, du lundi au samedi de 8h à 19h (horaire France métropolitaine), hors jours fériés :

- Organismes sociaux : ouverture des droits, garanties
 - remboursement des frais médicaux et hospitaliers,
 - indemnités journalières,
 - rentes et pensions d'invalidité,
- Démarches auprès de l'employeur,
- Caisses d'allocations familiales,
- Aide sociale,
- Aide aux handicapés.

3.3 CONSEIL SOCIAL

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 accessibles 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.

3.4 INFORMATIONS MEDICALES

Une équipe médicale communique, dans les 48h, des informations et conseils médicaux sur les thèmes suivants : pré-hospitalisation, post-hospitalisation, grossesse (examens à effectuer, médicaments proscrits), nourrisson (alimentation, sommeil, hygiène, vaccinations), troubles du sommeil, gestion du stress, conseil dépistage cancer, médicaments, vaccins, risques médicaux...

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.

3.5 RECHERCHE D'UN MEDECIN, D'UNE INFIRMIERE, D'UN INTERVENANT PARAMEDICAL

En cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant, et dès lors que l'événement ne relève pas de l'urgence, IMA Assurances communique les coordonnées d'un médecin.

De la même façon, IMA Assurances, peut en dehors des heures d'ouverture des cabinets et officines, communiquer les coordonnées d'une infirmière ou des intervenants paramédicaux.

4. GARANTIE EN CAS D'ÉVÉNEMENTS RESENTIS COMME TRAUMATISANTS

4.1 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'événements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires.

IMA Assurances organise et prend en charge selon la situation :

- jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien,
- et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

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

5. GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION

5.1 AIDE A DOMICILE

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA Assurances organise et prend en charge la venue d'une aide à domicile, qui a 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 intervient dès le premier jour de l'hospitalisation pour venir en aide aux proches demeurant au domicile, au retour au domicile ou à compter du premier jour d'immobilisation au domicile.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA Assurances selon la situation et ne pourra excéder 10 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 10 jours.

Cette garantie est accessible du lundi au vendredi, hors week-end et jours fériés.

5.2 PRESENCE D'UN PROCHE

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA Assurances organise et prend en charge en France le déplacement aller-retour d'un proche par train 1ère classe ou avion classe économique.

IMA Assurances organise également et prend en charge son hébergement pour 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit.

5.3 SERVICES DE PROXIMITE

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA Assurances organise et prend en charge les garanties suivantes sur une période maximale de 10 jours :

◆ Livraison de médicaments

La recherche des médicaments prescrits par le médecin traitant à la pharmacie la plus proche du domicile et leur livraison au domicile lorsque ni l'adhérent, ni le conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de s'en charger. La garantie est limitée à une livraison par événement. Le prix des médicaments demeure à la charge de l'adhérent.

◆ Transport aux rendez-vous médicaux

Lorsque le sociétaire ou son conjoint n'est pas en état de se déplacer pour aller à un rendez-vous médical et qu'aucune solution n'est possible auprès des proches, IMA Assurances organise et prend en charge, sur une période de 10 jours, un transport non médicalisé aller et retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50km.

5.4 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE)

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent ou de son conjoint ou d'un ascendant
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint ou d'un ascendant

IMA Assurances organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

◆ **Le déplacement d'un proche**

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

◆ **Le transfert des enfants**

Le voyage aller et retour en France des enfants, ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, 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 enfants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA Assurances organise et prend en charge la garde des enfants au domicile par une personne qualifiée. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA Assurances selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours à compter de l'hospitalisation ou de l'immobilisation.

5.5 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'ÂGE) BLESSES OU MALADES

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- *une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures d'un enfant*
- *OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours d'un enfant*

IMA Assurances organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

◆ **Le déplacement d'un proche**

Déplacement aller et retour en France d'un proche désigné par l'adhérent ou son conjoint pour le garder au domicile.

◆ **Le transfert de l'enfant**

Le voyage aller et retour en France de l'enfants, ainsi que celui d'un adulte l'accompagnant, auprès de proches susceptibles de l'accueillir.

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

◆ **La garde de l'enfants**

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA Assurances organise et prend en charge la garde de l'enfants au domicile par une personne qualifiée. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA Assurances selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours à compter de l'hospitalisation ou de l'immobilisation.

5.6 PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES FAMILIERS

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant :

- *une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent ou de son conjoint*

IMA Assurances organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

- La visite de l'animal au domicile de l'adhérent par un « pet sitter »
- La garde de l'animal par un « pet sitter » au domicile de l'adhérent
- La garde de l'animal chez un « pet sitter »

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller - retour et les frais de « pet sitter ». Le nombre d'interventions est évalué par IMA Assurances selon la situation et ne pourra excéder 10 interventions réparties sur une période maximale de 10 jours.

Le « pet sitter » se chargera d'acheter l'alimentation de l'animal lorsque ni l'adhérent ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure d'acheter la nourriture de l'animal.

Cette garantie est conditionnée à la mise à disposition pour le « pet sitter » des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et des conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint.

IMA Assurances organise et prend en charge :

- La promenade du chien de l'adhérent par un « pet sitter ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller - retour et les frais de « pet sitter ». Le nombre d'intervention est évalué par IMA Assurances selon la situation et ne pourra excéder 10 interventions réparties sur une période maximale de 10 jours.

Cette garantie s'applique à la condition que les animaux aient reçu les vaccinations obligatoires.

6. EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES

6.1 INFRACTION

IMA Assurances ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur.

6.2 FAUSSE DECLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un événement garanti entraîne la perte du droit à garantie. Il appartient à IMA ASSURANCES d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

6.3 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 d'événements tels que pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

6.4 EXCLUSIONS

EXCLUSIONS POUR LES GARANTIES D'ASSISTANCE DOMICILE

Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- Les hospitalisations consécutives à des maladies non soudaines et prévisibles,
- Les hospitalisations dans des établissements et services psychiatriques, gériatriques et gériatriques,
- Les hospitalisations 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,
- Les hospitalisations liées au changement de sexe, à la stérilisation, aux traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, ainsi que leurs conséquences.

De même sont exclues les hospitalisations et immobilisations consécutives à l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et à la consommation d'alcools ou résultant de l'action volontaire du bénéficiaire (suicide, tentative de suicide ou mutilation volontaire).

7. VIE DU CONTRAT

7.1 DUREE des GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat domicile souscrit par l'adhérent auprès d'Alpha Plus Courtage.

7.2 PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où IMA Assurances en a eu connaissance ;
- 2) En cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre IMA Assurances a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance non équivoque par IMA Assurances du droit à garantie des bénéficiaires ;
- La demande en justice, même en référé ;

- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un envoi recommandé électronique, adressés par IMA Assurances aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA Assurances en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, IMA Assurances et les bénéficiaires ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

7.3 RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur de 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, Réclamations. Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables de sa réception, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.

7.4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Alpha Plus Courtage SASU au capital de 50 000€, dont le siège social est situé 4 rue de la Banque 70000 VESOUL, immatriculée 884 539 438 RCS Vesoul, et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 20006056. Entreprise régie par le Code des Assurances, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat ;
- des données relatives à la situation familiale ;
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres ;
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices ;
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés ;
- des données médicales pour lesquelles l'assuré a donné son consentement lors de la souscription du contrat.

Ces données sont utilisées par Alpha Plus Courtage pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- la passation des contrats ;
- la gestion des contrats ;
- l'exécution des contrats ;
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux ;
- les opérations relatives à la gestion de ses clients et notamment le suivi de la relation client (ex : passation d'enquête de satisfaction) ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;

- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires de Alpha Plus Courtage chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier à IMA ASSURANCES ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par IMA ASSURANCES pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données de Alpha Plus Courtage : 4 rue de la banque 70000 VESOUL. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'ALPHA PLUS COURTAGE (APC), aux coordonnées suivantes : 4 rue de la Banque, 70 000 VESOUL ou gestiondesdonnees@alphapluscourtage.fr.

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales



Frontassur est une marque distribuée par **Alpha Plus Courtage (APC)** - SAS au capital de 50000 € - 4, rue de la Banque - 70000 Vesoul - société de courtage en assurances - RCS 884 539 438 R.C.S. Vesoul - n° ORIAS 20006056 (vérifiable sur www.orias.fr) - Autorité de contrôle : ACPR - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09 - Garantie financière et assurance de Responsabilité civile conformes aux articles L.512-6 et L.512-7 du Code des assurances