
Convention d'assistance APC EL4 12/2020



**CONVENTION D'ASSISTANCE HABITATION
Alpha Plus Courtage**

Ref : 2020 16 12_Annexe 3_APC Frontassur_Conv Habitation 2020_3609

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	3
1. DOMAINE D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE HABITATION	4
1.1 FAITS GENERATEURS.....	4
1.2 TERRITORIALITE	4
2. GARANTIES D'ASSISTANCES.....	4
2.1 RETOUR AU DOMICILE SINISTRE	4
2.2 INTERVENTION D'UNE ENTREPRISE POUR LA PRESERVATION DU DOMICILE SINISTRE.....	5
2.3 GARDIENNAGE DU DOMICILE.....	5
2.4 EFFETS DE PREMIERE NECESSITE	5
2.5 HEBERGEMENT PROVISOIRE.....	5
2.6 TRANSFERT DU MOBILIER ET PRISE EN CHARGE D'UN GARDE-MEUBLE	6
2.7 DEMENAGEMENT	6
2.8 OFFRE DE RELOGEMENT.....	6
2.9 TRANSFERT DES ENFANTS VERS DES PROCHES.....	6
2.10 PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX.....	6
2.11 TRANSMISSION DES MESSAGES.....	6
2.12 INFORMATIONS ADMINISTRATIVES, SOCIALES, JURIDIQUES ET VIE PRATIQUE6	6
3. EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES.....	7
3.1 INFRACTION.....	7
3.2 FAUSSE DECLARATION.....	7
3.3 FORCE MAJEURE	7
3.5 EXCLUSIONS.....	7
4. VIE DU CONTRAT.....	8
4.1 DUREE des GARANTIES	8
4.2 PRESCRIPTION.....	8
4.3 RECLAMATION ET MEDIATION.....	9
4.4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	9

DEFINITIONS

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

◆ 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

Toute personne domiciliée en France, assurant son habitation auprès d'EURALPHA Assurances ainsi que les personnes vivant sous son toit à titre gratuit.

◆ DOMICILE

La résidence principale et la résidence secondaire désignées aux conditions particulières du contrat d'assurance. Il s'agit de bâtiments d'habitation et de dépendances.

Les dépendances étant définies comme suit :

"Tout local sous toiture distinct ou non du bâtiment d'habitation et qui n'est ni à usage d'habitation ni à usage professionnel, tels que les garages, les débarras, les hangars, les buanderies, les ateliers, ou les remises. Ne sont pas considérés comme dépendances, les combles et sous-sols qui communiquent directement avec l'habitation. Dans le calcul des dépendances déclarées aux Conditions Particulières, il convient de retenir la superficie développée des bâtiments".

◆ 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.

◆ SINISTRE

Conséquence sur l'habitation d'un des faits générateurs (cf paragraphe 1.1).

1. DOMAINE D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE HABITATION

1.1 FAITS GENERATEURS

Les garanties de la présente convention s'appliquent en cas de dommages à l'habitation causés par :

- Bris de vitre
- Catastrophes naturelles
- Perte/Vol de clés
- Sinistre clés
- Dégâts des eaux
- Gel
- Incendie
- Explosion
- Foudre
- Inondation
- Ruissellement
- Accident électrique
- Tempête
- Grêle
- Vandalisme
- Vol
- Tentative de vol
- Fuite d'eau

Et ne permettant pas aux bénéficiaires d'y demeurer déceimment.

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. GARANTIES D'ASSISTANCES

2.1 RETOUR AU DOMICILE SINISTRE

Dans le cas où le bénéficiaire de l'habitation garantie doit regagner son domicile inoccupé au moment de la survenance du sinistre, et si sa présence s'avère indispensable, IMA Assurances met à sa disposition un titre de transport du lieu de séjour (y compris s'il est en déplacement à l'étranger) à celui de l'habitation garantie.

Dans le cas où le bénéficiaire est dans l'obligation de retourner sur son lieu de séjour pour récupérer son véhicule automobile ou de continuer son séjour, IMA Assurances prend en charge, dans les mêmes conditions, un billet simple.

Lorsque IMA Assurances organise et prend en charge le retour au domicile en France, il peut être demandé au bénéficiaire d'utiliser son titre de voyage.

Lorsque IMA Assurances a réalisé à ses frais le retour du bénéficiaire, il est demandé à ce dernier d'effectuer les démarches nécessaires au remboursement de ses titres de transport non utilisés et d'en reverser le montant perçu à IMA Assurances, dans un délai maximum de 3 mois suivant la date du retour.

Seuls les frais complémentaires à ceux que le bénéficiaire aurait dû normalement engager pour son retour au domicile en France sont pris en charge.

2.2 INTERVENTION D'UNE ENTREPRISE POUR LA PRESERVATION DU DOMICILE SINISTRE

En cas d'urgence, afin de permettre le maintien des bénéficiaires à domicile et prendre les mesures conservatoires indispensables, IMA Assurances organise et prend en charge le déplacement, dans les meilleurs délais, de prestataires, ainsi que leur première heure de main d'œuvre, dans les secteurs d'activité suivants :

- | | |
|--------------|---------------|
| - Plomberie | - Vitrierie |
| - Chauffage | - Maçonnerie |
| - Serrurerie | - Couverture |
| - Menuiserie | - Electricité |

Les travaux entrepris éventuellement à la suite de ces interventions (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du bénéficiaire.

2.3 GARDIENNAGE DU DOMICILE

Si, malgré la mise en œuvre des mesures conservatoires, le domicile sinistré doit faire l'objet d'une surveillance permanente afin de préserver d'un vol les biens restés sur place, IMA Assurances recherche et prend en charge pendant 48 heures maximum les frais occasionnés par la présence d'un vigile ou gardien chargé de surveiller les lieux.

2.4 EFFETS DE PREMIERE NECESSITE

Si, à la suite d'un sinistre majeur (incendie, explosion, cambriolage....) survenu au domicile, les effets personnels du bénéficiaire sont intégralement détruits ou inutilisables, IMA Assurances organise et prend en charge le déplacement d'un prestataire qui réglera les achats des effets de première nécessité, dans la limite de 800€ TTC.

IMA Assurances se réserve le droit de demander au bénéficiaire de justifier de la destruction ou de la disparition de ses effets personnels.

2.5 HEBERGEMENT PROVISOIRE

Si le domicile du bénéficiaire est devenu inhabitable à la suite d'un sinistre, IMA Assurances réserve et prend en charge les frais d'hébergement provisoire et de petit-déjeuner des bénéficiaires, dans la limite de 5 nuits maximum par personne, dans un hôtel de confort « deux étoiles ».

Si besoin est, IMA Assurances organise et prend en charge le premier transport de la famille vers l'hôtel.

2.6 TRANSFERT DU MOBILIER ET PRISE EN CHARGE D'UN GARDE-MEUBLE

Si, à la suite d'un sinistre, il devient nécessaire d'entreposer rapidement une partie du mobilier afin de le préserver, IMA Assurances organise et prend en charge le transfert de ces meubles chez un garde-meuble ainsi que leur retour au domicile.

IMA Assurances prend en charge leur gardiennage pendant une période d'un mois.

2.7 DEMENAGEMENT

Si le domicile assuré est devenu inhabitable, IMA Assurances organise et prend en charge le déménagement du mobilier jusqu'au nouveau lieu de résidence en France dans un rayon de 100 km, dans les 60 jours qui suivent le sinistre.

2.8 OFFRE DE RELOGEMENT

Si le domicile est inhabitable au-delà de 5 jours après le sinistre, IMA Assurances met en relation le bénéficiaire avec les organismes de location d'hébergement pour trouver un logement provisoire. Aucune prise en charge de la part de IMA Assurances.

2.9 TRANSFERT DES ENFANTS VERS DES PROCHES

En cas de nécessité, IMA Assurances organise et prend en charge le voyage aller et retour en France des enfants de moins de 16 ans, ainsi que celui d'un accompagnateur, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

En cas d'indisponibilité d'un accompagnateur, IMA Assurances prend à sa charge la mise à disposition d'un de ses prestataires afin de remplir cette mission.

2.10 PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX

Si le domicile du bénéficiaire est devenu inhabitable à la suite d'un sinistre, IMA Assurances organise et prend en charge le transport et la garde d'animaux de compagnie, sous réserve, que ceux-ci aient reçu les vaccinations obligatoires.

La prise en charge ne pourra excéder 230 € TTC dans la limite d'un mois.

2.11 TRANSMISSION DES MESSAGES

En cas de nécessité, IMA Assurances peut se charger de transmettre des messages urgents à la famille du bénéficiaire.

2.12 INFORMATIONS ADMINISTRATIVES, SOCIALES, JURIDIQUES ET VIE PRATIQUE

A tout moment, afin d'aider les bénéficiaires souhaitant obtenir des informations à caractère général, IMA Assurances met à la disposition du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés, un service d'information juridique et vie pratique pour apporter des réponses en matière de droit français.

A titre d'exemple, les domaines concernés sont les suivants : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger.

3. EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES

3.1 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.

3.2 FAUSSE DECLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évènement garanti entraîne la perte du droit à garantie.

3.3 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.

3.4 REFUS DU BENEFICIAIRE :

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

3.5 EXCLUSIONS

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le bénéficiaire lors de la durée de la prestation, excluent un remboursement à posteriori ou une indemnité compensatoire.

Sont également exclus les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire.

Toute fraude, falsification ou faux témoignages intentionnels, nous permettra d'opposer au bénéficiaire la nullité du présent contrat.

Circonstances exceptionnelles :

IMA Assurances s'engage à mobiliser les moyens d'action dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations prévues au contrat.

Cependant IMA Assurances ne peut être tenu pour responsable ni de la non-exécution, ni des retards provoqués :

- par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- par les hostilités, représailles, conflits, saisie arrêts, contraintes, mobilisations ou détentions par une autorité de droit ou de fait.
- par la mobilisation générale,
- par la réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- par tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- par les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvement populaire, look out, etc.
- par les cataclysmes naturels,

- par les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de la transmutation d'atome ou de la radioactivité.
- par tout cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

Dans les zones épidémiques, ne peuvent donner lieu à intervention :

- les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine.
- les états pathologiques résultant :
 - o d'une maladie infectieuse contagieuse ou de l'exposition à des agents biologiques infectants,
 - o d'une exposition à des substances chimiques type gaz de combat, incapacitants neurotoxiques, ou à effet toxique rémanent.
 - o d'une contamination par radio nucléides.

IMA Assurances ne pourra en aucun cas se substituer aux services de secours publics.

4. VIE DU CONTRAT

4.1 DUREE des GARANTIES

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

4.2 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, ou d'un envoi

recommandé électronique, –avec accusé de réception 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.

4.3 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.

4.4 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 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 d'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