



**HENNER SOLUTIONS  
ACTIFS SANTÉ**

**ASSISTANCE**

**01 70 95 37 42**

*N° de contrat EHA-EHO – Assistance standard et téléconsultation*



# SOMMAIRE

<b>DEFINITIONS</b> .....	<b>3</b>
<b>DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b> .....	<b>5</b>
<b>GARANTIES ASSISTANCE A DOMICILE</b> .....	<b>6</b>
1. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE A DOMICILE .....	6
2. GARANTIES DES LA SOUSCRIPTION .....	6
3. GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE OU PROGRAMMEE ET EN CAS D'IMMOBILISATION IMPREVUE .....	7
4. GARANTIES FAMILLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE OU PROGRAMMEE ET/OU D'IMMOBILISATION IMPREVUE .....	8
5. GARANTIES EN CAS D'EVENEMENT TRAUMATISANT .....	9
6. GARANTIES EN CAS DE DECES .....	9
7. GARANTIES EN CAS DE CHIRURGIE AMBULATOIRE OU D'INTERVENTION CHIRURGICALE COMPRENANT UNE NUIT .....	9
<b>GARANTIES ACCESSIBLES A PARTIR DU SITE INTERNET IMA SANTE</b> .....	<b>9</b>
8. SITE INTERNET IMA SANTE .....	9
9. LA TELECONSULTATION .....	9
<b>LIMITATIONS ET EXCLUSIONS</b> .....	<b>9</b>
10. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES .....	10
<b>VIE DU CONTRAT</b> .....	<b>10</b>
11. VIE DU CONTRAT .....	10

# PRÉAMBULE

La notice d'information d'assistance valant conditions générales présentée ci-après décrit les garanties « Assistance Santé » du contrat d'assurance souscrit par HENNER auprès de IMA ASSURANCES, auquel ses clients (entreprises ou individuels) peuvent adhérer.

Les garanties d'assistance sont assurées par **IMA ASSURANCES**, société anonyme au capital de 157 000 000 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, soumise au contrôle de l'ACPR, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

Les garanties d'assistance sont distribuées par **Henner**, SAS de gestion et de courtage d'assurances - Capital de 8 212 500 € - RCS Nanterre 323 377 739 - TVA intra-communautaire FR 48323377739 - Immatriculation ORIAS n° 07.002.039 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - Relevant du contrôle de l'ACPR (4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09, [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)) - Siège social : 14 bd du Général Leclerc, 92200 Neuilly-sur-Seine, France - [www.henner.com](http://www.henner.com) - Réclamations : consulter la rubrique Réclamations sur [www.henner.com](http://www.henner.com)

Pour toute demande d'assistance, contactez IMA Assurances

**N° de téléphone**

**01 70 95 37 42**

**ou +33 1 70 95 37 42 depuis l'étranger**

Munissez-vous de votre numéro d'adhérent Henner

## 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**

Personne physique ou entreprise ayant adhéré aux garanties « Assistance santé » auprès de HENNER.

### **ADHESION**

Signature d'un bulletin d'adhésion par la personne physique ou l'entreprise, en vue d'obtenir le statut d'adhérent.

### **AFFILIE**

Salarié d'une entreprise adhérente aux garanties « Assistance santé » auprès de HENNER.

### **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).

### **ASCENDANT**

Parents de l'adhérent/affilié ou de son conjoint au premier degré.

### **BENEFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE**

#### **Pour l'assistance à domicile**

L'adhérent personne physique ou l'affilié, 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 et ascendants directs.

### **CENTRE DE CONVALESCENCE**

Structures de soins qui contribuent à une réadaptation post-hospitalisation. Les centres de rééducation, les SSR (Soins de Suite et de Réadaptation), les maisons de repos, les centres de cure thermique sont assimilés à des centres de convalescence. Les centres de convalescence ne sont pas considérés comme des établissements hospitaliers.

### **CHIRURGIE AMBULATOIRE**

Acte de chirurgie réalisé au bloc opératoire sous anesthésie, n'incluant pas de nuit d'hospitalisation.

### **CONJOINT**

Epoux/épouse, concubin(e) (personne vivant maritalement avec une autre personne à son domicile, sans être marié ou pacsé) ou partenaire dans le cadre d'un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

### **DOMICILE**

#### **Pour l'assistance à domicile**

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent/affilié en France.

### **ENFANT**

Enfants de l'adhérent/affilié, à charge fiscalement, qu'ils soient légitimes, reconnus ou adoptifs et âgés de moins de 16 ans, ou enfant handicapé sans limite d'âge.

### **FRANCE**

France métropolitaine (par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et l'outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte).

### **HOSPITALISATION**

Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé, consécutif à une maladie ou un accident, incluant au moins une nuit.

### **HOSPITALISATION IMPREVUE**

Hospitalisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.

### **HOSPITALISATION PROGRAMMEE**

Hospitalisation dont le bénéficiaire a connaissance depuis plus de 7 jours.

### **IMMOBILISATION**

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.

**IMMOBILISATION IMPREVUE**

Immobilisation dont le bénéficiaire n'a connaissance que dans les 7 jours qui la précèdent.

**INTERVENTION CHIRURGICALE**

Acte de chirurgie réalisé au bloc opératoire sous anesthésie, incluant une seule nuit d'hospitalisation.

**MALADIE****En cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation imprévue :**

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

**En cas d'hospitalisation programmée :**

Altération de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

**MEMBRE DE LA FAMILLE**

Ascendant direct, conjoint de droit ou de fait, descendant direct ou toute personne vivant au domicile de l'adhérent personne physique ou l'affilié.

**PROCHE**

Membre de la famille ou toute personne choisie par l'adhérent/affilié.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

**01 70 95 37 42**  
**OU**  
**+33 1 70 95 37 42 depuis l'étranger**

### Territorialité

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

**Les garanties décès** s'appliquent pour tout décès survenu tant en France qu'à l'étranger.

**La garantie d'assistance Téléconsultation** s'applique en France Métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et en outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane et Mayotte).

### Pièces justificatives

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

### 1. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE A DOMICILE

#### 1.1 FAITS GENERATEURS

Les garanties d'Assistance à domicile s'appliquent en cas :

- d'accident corporel ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue ou une immobilisation imprévue au domicile,
  - d'accident corporel ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée,
  - de chirurgie ambulatoire ou d'intervention chirurgicale comprenant une nuit et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 2 jours,
  - de décès,
  - d'événement traumatisant,
- dans les conditions spécifiées à chaque article.

#### 1.2 INTERVENTION

##### 1.2.1 Délai de demande d'assistance

**Sauf cas fortuit ou cas de force majeure, pour être recevable toute demande d'assistance portant sur les garanties décrites aux articles 3.2 à 3.5, 4.1 à 4.7, 6.1 à 6.3, 7.1 doit être exercée au plus tard dans les 10 jours qui suivent :**

- Une immobilisation au domicile,
- La sortie d'une hospitalisation,
- Un décès.

**Passé ce délai, aucune garantie ne sera accordée.**

**Pour la garantie Aide à domicile prévue à l'article 3.1 le délai de demande d'assistance est de 7 jours à compter de l'immobilisation au domicile, la sortie d'une hospitalisation ou le décès. Passé ce délai, un décompte sera effectué sur le plafond accordé et la garantie sera mise en place au prorata des jours restants. Ce décompte s'effectue à partir du premier jour de l'événement.**

*Illustration : en cas d'appel le 8<sup>ème</sup> jour, la garantie est alors plafonnée à 2 jours.*

##### 1.2.2 Application des garanties

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

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

L'urgence, qui justifie l'intervention d'IMA ASSURANCES, se trouvant atténuée en cas de séjour dans un Centre de Convalescence du fait du temps dont dispose le bénéficiaire pour organiser son retour au domicile, est également prise en compte pour l'évaluation des besoins du bénéficiaire. Les séjours dans ces structures ne sont pas considérés comme des hospitalisations.

En cas de maladie entraînant une hospitalisation programmée, la mise en œuvre des garanties d'assistance est limitée à 2 interventions par bénéficiaire sur 12 mois.

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES ou en accord préalable avec elle. **IMA ASSURANCES ne participera pas après coup aux dépenses que 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.

Dès lors que certaines garanties ne peuvent être mises en œuvre par IMA ASSURANCES en outre-mer, elles sont prises en charge par IMA ASSURANCES dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine. Cette prise en charge est conditionnée à l'accord préalable d'IMA ASSURANCES et la présentation par le bénéficiaire de justificatifs.

Les garanties en cas de décès s'appliquent compte tenu des caractéristiques géographiques, climatiques, économiques, politiques et juridiques propres au lieu de décès et constatées lors de l'événement.

IMA ASSURANCES ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine.

### 2. GARANTIES DES LA SOUSCRIPTION

#### 2.1 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.

#### 2.2 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, ...

#### 2.3 INFORMATIONS MEDICALES

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

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

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

#### 2.4 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

IMA ASSURANCES se charge, en cas de difficulté grave et imprévue, de mettre en œuvre les moyens qu'elle juge appropriés pour transmettre les messages destinés à l'adhérent/affilié lorsqu'il ne peut être joint directement. De même, IMA ASSURANCES peut communiquer un message de l'adhérent/affilié à sa famille.

#### 2.5 COACHING FORME

Le bénéficiaire peut solliciter un accompagnement à distance pour améliorer sa condition physique et maintenir son capital santé par

l'activité physique.

Cette garantie se déroule en 3 temps :

- Un bilan initial : analyser la situation du bénéficiaire, qualifier son besoin, sa disponibilité et déterminer avec lui un programme de sport.
- 12 séances de coaching sportif collectives, animées par visio-conférence par un coach certifié, réparties sur 3 mois
- Un bilan de fin de programme : progrès du bénéficiaire, recommandations, structures/associations sportives proches de chez lui pour poursuivre.

Le coaching forme ne peut être assimilé à un coaching sportif ayant pour objectif la compétition.

Cette garantie s'applique une seule fois sur une période de 12 mois.

## 2.6 RECHERCHE MEDECIN, INFIRMIERE, 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'un infirmier ou d'un intervenant paramédical.

Ne constitue pas une consultation médicale, les frais de consultation et d'éventuels soins restent à charge de l'adhérent/affilié.

## 3. GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE OU PROGRAMMEE ET EN CAS D'IMMOBILISATION IMPREVUE

### 3.1 AIDE À DOMICILE

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

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

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié 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.

### 3.2 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/affilié ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié 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 euros par nuit.

### 3.3 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/affilié ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié 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/affilié, 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/affilié.

#### ◆ Portage de repas

1 forfait livraison sur 10 jours qui comprend un pack de 5 à 7 jours de repas lorsque ni l'adhérent/affilié, ni son conjoint, ni leurs proches ne sont en mesure de préparer eux-mêmes les repas ou de les faire préparer par l'entourage\*.

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

Le prix des repas demeure à la charge de l'adhérent/affilié.

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

#### ◆ Livraison de courses

1 livraison d'une commande par semaine sur 10 jours lorsque ni l'adhérent/affilié ni son conjoint, ni l'un de leurs proches ne sont en mesure de faire les courses. Les frais de livraison seront remboursés sur présentation d'un justificatif. Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la livraison par taxi. Le prix des courses demeure à la charge de l'adhérent/affilié.

### 3.4 FRAIS DE TELEVISION

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.*

IMA ASSURANCES prend en charge les frais de location d'un téléviseur dans la limite de 10 jours.

### 3.5 PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.*

*En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.*

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

- La visite de l'animal au domicile de l'adhérent/affilié par un « pet sitter », ou
- La garde de l'animal par un « pet sitter » au domicile de l'adhérent/affilié, ou
- 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 ». Elle est limitée à un forfait de 15€ par jour, jusqu'à 150€ TTC maximum, et valable pour une garantie exécutée sur des jours consécutifs.

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

IMA ASSURANCES prend en charge sur présentation d'un justificatif la garantie suivante :

– La promenade du chien de l'adhérent/affilié par un « pet sitter ».

La prise en charge comprend les frais de déplacement aller - retour et les frais de « pet sitter ». Elle est limitée à un forfait de 15€ par jour, jusqu'à 150€ TTC maximum, et valable pour une garantie exécutée sur des jours consécutifs.

### **3.6 TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MEDICAUX ET PARAMEDICAUX**

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

– une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint

– OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

– une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint

Lorsqu'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 - retour par taxi ou par VSL dans un rayon de 50 km vers son médecin, l'hôpital ou un cabinet médical.

## **4. GARANTIES FAMILLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE OU PROGRAMMEE ET/OU D'IMMOBILISATION IMPREVUE**

### **4.1 PRISE EN CHARGE DES ENFANTS ET PETITES ENFANTS (DE MOINS DE 16 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/affilié ou de son conjoint

– OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

– une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.

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

#### **◆ Le déplacement d'un proche**

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile.

#### **◆ Le transfert des enfants**

Le déplacement aller - retour des enfants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

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

#### **◆ 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 de jour des enfants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 10 jours.

### **4.2 PRISE EN CHARGE DES FRERES ET SŒURS (enfant accidenté ou malade)**

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours d'un enfant, En cas d'accident ou de maladie entraînant une hospitalisation programmée de plus de 2 jours d'un enfant.*

Lorsqu'aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde de jour des autres enfants par :

– Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les enfants au domicile

– ou s'il y a lieu la venue d'un intervenant habilité du lundi ou vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 10 jours.

### **4.3 CONDUITE A L'ECOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES ENFANTS**

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

– une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent/affilié ou de son conjoint,

– OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

– une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.

Lorsque aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 2 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

### **4.4 CONDUITE A L'ECOLE ET RETOUR AU DOMICILE DES FRERES ET SŒURS**

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue de plus de 14 jours d'un enfant.*

Lorsque aucun proche ne peut se rendre disponible, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la conduite à l'école et le retour des enfants au domicile par l'un de ses prestataires, dans la limite d'un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 2 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.

### **4.5 SOUTIEN SCOLAIRE EN LIGNE**

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

– une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours d'un enfant,

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

– une hospitalisation programmée de plus de 2 jours d'un enfant.

*En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible entraînant une immobilisation imprévue de plus de 14 jours d'un enfant.*

Dès lors que l'enfant n'est pas en état de suivre sa scolarité, IMA ASSURANCES prend en charge l'accès à un site de cours en ligne.

Les cours sont adaptés au niveau scolaire de l'élève de manière à combler les lacunes dues à son immobilisation. Le site propose des cours pour les enfants du primaire au secondaire, dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), sur une durée maximale de 3 mois.

### **4.6 PRESENCE AUPRES DE L'ENFANT HOSPITALISE**

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

– une hospitalisation imprévue de plus de 2 jours d'un enfant à plus de 30km du domicile,

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

– une hospitalisation programmée de plus de 2 jours d'un enfant.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'hébergement des parents de l'enfant hospitalisé pour 2 nuits, petits déjeuners inclus, à

concurrence de 50 euros par nuit.

#### 4.7 PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

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

- une hospitalisation imprévue de plus de 24 heures de l'adhérent/affilié ou de son conjoint,
- OU une immobilisation imprévue au domicile de plus de 5 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.

*En cas d'accident ou de maladie entraînant :*

- une hospitalisation programmée de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint.

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

##### ◆ Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller - retour d'un proche, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile ou au chevet.

##### ◆ Le transfert des ascendants chez un proche

Le déplacement aller - retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, auprès de proches susceptibles de les accueillir.

##### ◆ La garde des ascendants

Dans l'hypothèse où l'une de ces solutions ne saurait convenir, IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde de jour des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 10 jours.

#### 5. GARANTIES EN CAS D'ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT

##### 5.1 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

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

IMA ASSURANCES peut organiser et prendre en charge, selon la situation :

- Pour les bénéficiaires majeurs : jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien et/ou jusqu'à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.
- Pour les bénéficiaires mineurs : jusqu'à 5 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.

#### 6. GARANTIES EN CAS DE DÉCÈS

*En cas de décès de l'adhérent/affilié, de son conjoint ou d'un enfant :*

##### 6.1 AIDE A LA RECHERCHE D'UN PRESTATAIRE FUNÉRAIRE

IMA ASSURANCES communique les coordonnées d'entreprises de pompes funèbres en France pour aider les proches à organiser les obsèques.

##### 6.2 ACCOMPAGNEMENT SUITE DÉCÈS

Afin d'aider les proches dans les différentes étapes du deuil, d'identifier avec eux les démarches à accomplir, de planifier et de prioriser les actions à mettre en œuvre, les travailleurs sociaux d'IMA ASSURANCES apportent leur expertise, par téléphone du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Cette garantie est accordée dans la limite de 3 entretiens téléphoniques sur 90 jours, accompagné d'un appel de suivi dans les 3 mois suivant le premier appel et d'une fiche de synthèse adressée au bénéficiaire.

##### 6.3 AVANCE DE FONDS DES FRAIS D'OBSÈQUES

IMA ASSURANCES peut, contre reconnaissance de dette, faire l'avance des frais afférents aux obsèques dans la limite de 2000€. La somme avancée sera remboursable dans un délai de 30 jours.

#### 7. GARANTIES EN CAS DE CHIRURGIE AMBULATOIRE OU D'INTERVENTION CHIRURGICALE COMPRENANT UNE NUIT

##### 7.1 PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

*En cas d'intervention chirurgicale comprenant une nuit ou de chirurgie ambulatoire de l'adhérent/affilié, de son conjoint et entraînant une immobilisation au domicile d'au moins 2 jours.*

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la garde de jour des ascendants au domicile par l'un de ses intervenants habilités du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 10 heures réparties sur une période maximale de 10 jours.

#### GARANTIES ACCESSIBLES A PARTIR DU SITE INTERNET IMA SANTE

#### 8. SITE INTERNET IMA SANTE

IMA ASSURANCES met à disposition de l'adhérent/affilié un site Internet accessible à partir de l'espace adhérent de HENNER avec un accès sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7.

##### 8.1 LES SERVICES DIGITAUX

Le site propose :

- Une information générale sur les garanties d'assistance,
- La possibilité de réaliser une demande d'assistance en ligne,
- Des conseils prévention et santé,
- L'accès à des professionnels de santé, avec la prise de rendez-vous en ligne.

#### 9. LA TELECONSULTATION

IMA ASSURANCES propose aux bénéficiaires, en cas de maladie, l'accès à un service de téléconsultation médicale via le site Internet IMA SANTE accessible à partir de l'espace adhérent Henner avec un accès sécurisé et illimité 24h/24 et 7j/7.

Une fois connecté au site, le bénéficiaire peut être mis en relation avec un médecin généraliste ou spécialiste selon son choix, par trois canaux de communication au choix : chat, appel audio ou visioconférence.

Le service de téléconsultation ainsi accessible se compose de :

- Une réponse écrite d'un médecin à une question écrite du bénéficiaire, ou d'un échange en visioconférence ou en audio avec un médecin, en fonction du mode de contact choisi par le bénéficiaire.
- Un compte rendu de la téléconsultation, envoyé au médecin traitant sur demande du bénéficiaire
- Une ordonnance le cas échéant.

Le service est accessible 7j/7 et 24h/24.

La téléconsultation d'un bénéficiaire de moins de 18 ans ne pourra se faire qu'en présence du parent ou représentants légaux.

##### Restrictions :

**Ce service n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence, il convient d'appeler le 15.**

**Sont exclus de la téléconsultation les prescriptions d'arrêt de travail, les prescriptions de certificats médicaux (à l'exception des certificats d'absence pour enfant malade) et les prescriptions soumises à des règles particulières (ex : prescriptions restreintes ou soumises à demande d'accord préalable de l'Assurance Maladie).**

#### LIMITATIONS ET EXCLUSIONS

## 10. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES

### 10.1 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.

### 10.2 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.

### 10.3 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.

### 10.4 EXCLUSIONS

EXCLUSIONS POUR L'ASSISTANCE DOMICILE

a) Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

- Les hospitalisations dans des établissements et services psychiatriques, gérontologiques 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 (tentative de suicide ou mutilation volontaire).

b) Ne donnent pas lieu à l'application des garanties :

Les décès par suicide s'ils surviennent moins d'un an à compter de la date d'effet des garanties.

Les décès consécutifs :

- à une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- à la pratique, à titre professionnel, de tout sport ;
- à la pratique d'un sport dans le cadre de compétitions organisées par une fédération sportive et pour lesquelles une licence est délivrée,
- à la participation à des démonstrations, acrobaties, rallyes, compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse ainsi qu'à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- à la participation volontaire à des rixes sauf en cas de légitime défense, à des guerres civiles ou étrangères, à des attentats, à des émeutes, à des insurrections, à des grèves, à des actes de terrorisme, de pirateries, de sabotage, à des mouvements populaires quel que soit le lieu où se déroulent ces événements et quels que soient les protagonistes ;

- à un état ou à un accident résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, ou à l'absorption d'alcool (le cas échéant : si le taux d'alcoolémie est supérieur au taux légal de tolérance) ;
- aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant de la transmutation des noyaux d'atome.

La responsabilité d'IMA ASSURANCES ne saurait être recherchée en cas de refus par le bénéficiaire de soins ou d'examens préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin, qui auront été préconisés par IMA ASSURANCES.

Par ailleurs, IMA ASSURANCES intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ou administratives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.

La preuve de l'exclusion incombe à IMA ASSURANCES.

## VIE DU CONTRAT

### 11. VIE DU CONTRAT

#### 11.1 DUREE des GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité de l'adhésion aux garanties « Assistance santé » auprès de HENNER.

#### 11.2 RESILIATION

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation de l'adhésion auprès de HENNER pour tout événement survenu ultérieurement, ainsi qu'en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par HENNER auprès d'IMA ASSURANCES. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la résiliation, elle serait menée à son terme par IMA ASSURANCES.

#### 11.3 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.

#### 11.4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément au Règlement n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques, à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données et à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, le traitement des données à caractère personnel des Bénéficiaires est nécessaire pour la gestion du contrat d'assistance par Henner et IMA ASSURANCES dont les coordonnées se trouvent dans la présente convention d'assistance.

Les traitements mis en œuvre conjointement ont pour finalité : la passation, l'exécution et la gestion (y compris commerciale) du contrat d'assistance, l'élaboration des statistiques et études actuarielles, l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux, la lutte contre la fraude, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, les opérations relatives à la gestion des clients et à la prospection commerciale et la gestion des demandes d'exercices de droits.

Par ailleurs, en tant que Responsable de traitement, Henner traite également les données des Bénéficiaires pour les finalités suivantes : l'amélioration de la qualité des services et de la relation avec les assurés et la gestion des sites et applications.

Les données ne sont en aucun cas cédées par Henner ou IMA ASSURANCES à un tiers à des fins commerciales.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de HENNER et de IMA ASSURANCES, leurs prestataires notamment prestataires chargés de l'exécution des prestations d'assistance ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance y compris les autorités pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires (certains prestataires d'assistance peuvent avoir la qualité de responsable de traitement ; ils collectent et traitent alors les données personnelles dont ils sont destinataires conformément à leur propre politique de confidentialité), sous-traitants techniques notamment pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques, les organismes externes en charge de l'exécution des contrats et de la gestion des garanties (intermédiaires d'assurance, réseaux de soins et de santé, etc.), les syndicats ou fédérations professionnels pour les opérations pilotées par ou à l'initiative de ces organismes, et s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, ainsi que les personnes parties ou intéressées au contrat.

Certaines des données à caractère personnel des Bénéficiaires sont susceptibles d'être transférées, pour les finalités précisées ci-dessus, vers d'autres entités du groupe Henner ou d'IMA ASSURANCES, ou vers des tiers en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, ils sont encadrés par des Clauses Contractuelles types de la Commission Européenne ou par tous autres instruments juridiques garantissant ainsi un niveau de protection aussi élevé qu'en France.

Les données sont conservées au maximum pendant la durée de la relation contractuelle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées par IMA ASSURANCES pour être conservées à des fins statistiques.

Par ailleurs, IMA ASSURANCES collecte tout ou partie des catégories de données suivantes, dans le cadre de l'exécution du contrat d'assistance :

- des informations nécessaires à la mise en œuvre des prestations d'assistance ;

- des données de localisation des personnes ou des biens : dans ce contexte, un service de géolocalisation du terminal mobile, soumis à l'accord préalable du bénéficiaire, peut être proposé afin de mettre en œuvre plus efficacement les prestations d'assistance. En tout état de cause, les trajets ne sont pas tracés ;
- le cas échéant, des données relatives aux habitudes de vie, à la condition physique et la santé aux fins de mise en œuvre du programme d'accompagnement personnalisé pour lesquelles le bénéficiaire a donné son consentement lors de la souscription du contrat ou la mise en œuvre des prestations d'assistance ;
- des données médicales pour lesquelles le bénéficiaire a donné, le cas échéant, son consentement lors de l'adhésion au contrat.

La demande de mise en œuvre des prestations emporte autorisation expresse des bénéficiaires à IMA ASSURANCES de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

Les données enregistrées sur l'espace personnel digitalisé d'IMA ASSURANCES ne sont accessibles à personne, à l'exception des administrateurs habilités en cas d'opérations d'administration et de maintenance du portail.

Les données de santé traitées par IMA ASSURANCES sont conservées chez un hébergeur de données de santé pour toute la durée du contrat ; elles sont ensuite archivées pendant la durée de la prescription.

Des enregistrements ou double-écoutes sont réalisés sur une partie des appels à destination des services d'assistance d'IMA ASSURANCES dans le cadre de :

- la montée en compétence des collaborateurs ;
- le suivi du conseil et de la qualité de la relation client ;
- la constitution d'éléments factuels exploitables dans le cadre de la prévention et la résolution des litiges, contentieux et précontentieux ;
- la protection des collaborateurs en cas d'agressions verbales et incivilités à leur rencontre ;
- la réalisation d'expérimentations en lien avec les objectifs de management et de suivi de la qualité ainsi qu'autour d'analyses des conversations via des techniques d'intelligence artificielle ;
- la gestion des demandes d'exercice de vos droits ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées d'IMA ASSURANCES et sont susceptibles d'être transmis et/ou accessibles par les prestataires techniques intervenant dans la mise en place et l'analyse des conversations téléphoniques. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les enregistrements sont conservés pour une durée de six mois, sauf en cas de contentieux où ils sont conservés pour la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration des voies de recours.

Les Bénéficiaires peuvent accéder aux données les concernant, les rectifier, en demander la portabilité ou leur suppression. Ils peuvent également s'opposer au traitement de leurs données, en demander la limitation ou retirer leur consentement, le cas échéant, à tout moment. Enfin, ils ont également le droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès.

Pour exercer ces droits ou pour toute question relative au traitement de leurs données, les Bénéficiaires peuvent contacter le service DPO par courrier à Henner, Délégué à la Protection des Données, Conformité/Relation Assureurs, 14 Boulevard du Général Leclerc 92

200 Neuilly-sur-Seine ou à l'adresse email suivante : [dpo@henner.com](mailto:dpo@henner.com)

En cas de désaccord persistant concernant leurs données, ils auront la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : 3 Place Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07 ou <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>

Pour en savoir plus sur la gestion des données à caractère personnel des Bénéficiaires par Henner et pour exercer leurs droits, les Bénéficiaires peuvent se reporter à la Charte RGPD Assurés Henner qui leur a été remise lors de leur adhésion et disponible sur leur Espace Client.

#### **11.5 RECLAMATION ET MEDIATION**

Pour toute réclamation, entendue comme une déclaration actant d'un mécontentement, concernant les garanties d'assistance mises en œuvre, ou la relation avec IMA ASSURANCES au cours de cette mise en œuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation), les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courriel depuis le site [www.ima.eu](http://www.ima.eu), Réclamations ou par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9.

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 maximums.

Si le désaccord persiste après la réponse du Service Consommateur ou en l'absence de réponse dans le délai règlementaire, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

Pour toute réclamation concernant les modalités d'adhésion et la gestion du contrat, les bénéficiaires doivent contacter leur interlocuteur habituel (conseiller commercial ou unité de gestion). Les coordonnées de leur Unité de Gestion sont indiquées sur leur carte d'assuré Henner. Toutes les informations sur la gestion des réclamations par Henner sont précisées sur le site <https://www.henner.com/reclamations/>



**\*Here to care : Répondre présent à chaque moment.**

Henner, SAS de gestion et de courtage d'assurances - Capital de 8 212 500 € - RCS Nanterre 323 377 739 - TVA intra-communautaire FR 48323377739  
Immatriculation ORIAS n° 07.002.039 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - Relevant du contrôle de l'ACPR (4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09, [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)) - Siège social : 14 bd du Général Leclerc, 92200 Neuilly-sur-Seine, France - [www.henner.com](http://www.henner.com) - Réclamations : consulter la rubrique Réclamations sur [www.henner.com](http://www.henner.com).

Crédit photos : © GettyImages. 11/2022

