



**HENNER SOLUTIONS
ACTIFS SANTÉ**
ASSISTANCE
01 70 95 37 42
N° de contrat EHI-EHO - Assistance confort, santé mentale et téléconsultation



SOMMAIRE

DEFINITIONS.....	4
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	6
GARANTIES ASSISTANCE A DOMICILE	7
1. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ASSISTANCE A DOMICILE	7
2. GARANTIES DES LA SOUSCRIPTION	7
3. GARANTIES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE OU PROGRAMMEE ET EN CAS D'IMMOBILISATION IMPREVUE	8
4. GARANTIES FAMILLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE OU PROGRAMMEE ET/OU D'IMMOBILISATION IMPREVUE.....	9
5. GARANTIES LIEES A LA MATERNITE	10
6. GARANTIES EN CAS D'EVENEMENT TRAUMATISANT	11
7. GARANTIES EN CAS DE PATHOLOGIE LOURDE.....	11
8. GARANTIES EN CAS DE DECES.....	13
9. GARANTIES EN CAS DE CHIRURGIE AMBULATOIRE OU D'INTERVENTION CHIRURGICALE COMPRENANT UNE NUIT	14
GARANTIES EN CAS DE DEPLACEMENT	14
10. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES EN CAS DE DEPLACEMENT.....	14
11. GARANTIES DES LA SOUSCRIPTION	14
12. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE SOUDAINNE ET IMPREVISIBLE	14
GARANTIES D'ASSISTANCE SANTE MENTALE	16
13. GARANTIES PACK SANTE MENTALE.....	16
GARANTIES ACCESSIBLES A PARTIR DU SITE INTERNET IMA SANTE	17
14. SITE INTERNET IMA SANTE	17
15. LA TELECONSULTATION.....	17
LIMITATIONS ET EXCLUSIONS.....	17
16. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES	17
VIE DU CONTRAT	19
17. VIE DU CONTRAT	19

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 au capital de 8 212 500 euros ; immatriculée au RCS Nanterre 323 377 739 ; N° ORIAS 07002039 - site web Orias : www.orias.fr; Sous le contrôle de l'ACPR, Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – CS 92459-75436 Paris Cedex 09 dont le siège social est situé au 14, boulevard du Général Leclerc 92200 Neuilly-sur-Seine.

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 et en déplacement

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 thermale 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 et en déplacement

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

DOMMAGE MATERIEL

Détérioration, destruction ou disparition d'un bien

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.

LISTE DES PATHOLOGIES LOURDES

Accident vasculaire cérébral invalidant, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-instable, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dialysée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polypathologies (association de plusieurs maladies) dont la prise en charge sera laissée à l'appréciation des médecins d'IMA ASSURANCES.

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.

Les garanties déplacement sont accordées pour tout déplacement à but touristique ou professionnel d'une durée inférieure à 90 jours :

- En France à plus de 50km du domicile, à l'exception de la garantie Frais Médicaux et d'hospitalisation acquise uniquement à l'étranger.
- À l'étranger sans franchises kilométrique.

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

GARANTIES ASSISTANCE A DOMICILE

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 séjour prolongé à la maternité, de naissance multiple, de naissance grand prématuré ou de grossesse pathologique avec allitement,
 - de survenance ou d'aggravation d'une pathologie lourde entraînant une hospitalisation,
 - de survenance d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadritérapie, immunothérapie, hormonothérapie ou curiethérapie, ou d'une aggravation entraînant une hospitalisation,
 - 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 4.8, 5.2 à 5.3, 8.1 à 8.5, 8.7 à 8.11, 9.1 doit être exercée au plus tard dans les 20 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 aux articles 3.1, 5.1, 8.6, 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^{ème} jour, la garantie est alors plafonnée à 12 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 la 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 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 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 20 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 20 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 20 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 20 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 par un « pet sitter », ou
- La garde de l'animal par un « pet sitter » au domicile de l'adhérent, 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 300€ 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 de 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 300€ 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 20 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 PETITS 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^{ère} 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^{ère} 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 20 heures réparties sur une période maximale de 20 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^{ère} 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 au vendredi, hors jours fériés. Le nombre d'heures est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 20 heures réparties sur une période maximale de 20 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 3 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 SOEURS

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 3 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 A DOMICILE (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.

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 organise et prend en charge un soutien pédagogique sous la forme de cours particuliers au domicile.

Les cours sont adaptés au niveau scolaire de l'élève de manière à combler les lacunes dues à son immobilisation.

Ils sont proposés aux enfants du primaire au secondaire, dans les

matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, jusqu'à 3 heures par jour, dans la limite de 18 heures sur une période maximale de 6 mois.

La garantie est cumulable avec le soutien scolaire en ligne.

4.6. 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. Un mail sera envoyé avec les codes d'accès à la plateforme.

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 6 mois.

La garantie est cumulable avec le soutien scolaire à domicile.

4.7. 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.

4.8. 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^{ère} 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^{ère} 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 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

5. GARANTIES LIEES A LA MATERNITE

5.1. AIDE À DOMICILE

En cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de

l'adhérent/affilié ou de son conjoint,

En cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours,

En cas de la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25^{ème} semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32^{ème} semaine d'aménorrhée révolue),

En cas de naissance multiple.

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 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.

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

5.2. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE)

En cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint,

En cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours,

En cas de la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25^{ème} semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32^{ème} semaine d'aménorrhée révolue),

En cas de naissance multiple.

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^{ère} 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^{ère} 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 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

5.3. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

En cas de grossesse pathologique avec alitement entraînant une immobilisation imprévue au domicile de plus de 15 jours de l'adhérent/affilié ou de son conjoint,

En cas d'accouchement entraînant un séjour prolongé à la maternité de plus de 5 jours,

En cas de la naissance d'un enfant grand prématuré (entre le début de la 25^{ème} semaine d'aménorrhée jusqu'à la 32^{ème} semaine d'aménorrhée révolue),

En cas de naissance multiple.

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^{ère} classe ou

avion classe économique, pour garder les ascendants au domicile.

◆ Le transfert des ascendants chez un proche

Le déplacement aller - retour des ascendants ainsi que celui d'un adulte les accompagnant, par train 1^{ère} 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 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

6. GARANTIES EN CAS D'ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT

6.1. 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.

7. GARANTIES EN CAS DE PATHOLOGIE LOURDE

En cas de déclaration, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie lourde entraînant une hospitalisation de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié, de son conjoint ou d'un enfant, OU

En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie, immunothérapie, hormonothérapie ou curiethérapie de l'adhérent/affilié, de son conjoint ou d'un enfant, OU

En cas d'aggravation d'une pathologie lourde ou d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, immunothérapie, hormonothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, entraînant une hospitalisation de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié, de son conjoint ou d'un enfant,

IMA ASSURANCES, organise et prend en charge les garanties ci-dessous à utiliser sur une période de 12 mois à compter de la survenance de l'événement.

Dans l'attente de la réception du certificat médical, adressé sous pli confidentiel à l'attention des médecins d'IMA ASSURANCES, des mesures conservatoires d'aide à domicile peuvent être mises en œuvre à concurrence de 6h sur une semaine. Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation.

Ces garanties ne sont pas cumulables avec les garanties décrites aux points 3 et 4.

7.1. ENVELOPPE DE SERVICES

IMA ASSURANCES met à disposition du bénéficiaire une enveloppe de services limitée à 20 unités de consommation.

Il ne sera accordé qu'une enveloppe de services sur une même période de 12 mois.

Ces unités peuvent être demandées au fur et à mesure des besoins.

Le nombre d'unités ne pourra être modifié dès lors que l'accord du bénéficiaire aura été donné pour la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties et que celles-ci auront débuté.

ENVELOPPE DE SERVICES EN CAS DE MALADIE REDOUTÉE

Le décompte en unité correspond aux garanties suivantes :

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ADULTE	UNITE DE MESURE	VALEUR UNITAIRE
Aide à domicile	1 heure	1 unité
Auxiliaire de vie	1 heure	2 unités
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement*	10 unités
Transport aux RDV médicaux	1 transport aller et/ou retour**	4 unités
Livraison de médicaments	1 livraison	2 unités
Livraison de courses	1 livraison	2 unités
Portage d'espèces	1 livraison	3 unités
Portage de repas	1 livraison	2 unités
Coiffure à domicile	1 déplacement	1 unité
Entretien jardin	1 heure	2 unités
Garde d'enfant	1 heure	2 unités
	1 déplacement A/R d'un proche pour venir s'occuper de l'enfant	9 unités
Conduite à l'école	1 trajet aller et/ou retour par jour	2 unités
Conduite aux activités extrascolaires	1 trajet aller et/ou retour par jour	2 unités
Garde d'ascendants	1 heure	2 unités
	1 déplacement A/R d'un proche pour venir s'occuper de l'ascendant	9 unités

ENVELOPPE DE SERVICES POUR ENFANT	UNITE DE MESURE	VALEUR UNITAIRE
Garde d'enfant malade	1 heure	2 unités
Présence d'un proche	1 déplacement aller et/ou retour + hébergement*	10 unités
Transport aux RDV médicaux	1 transport aller et/ou retour**	4 unités
Livraison de courses	1 livraison	2 unités
Portage de repas	1 livraison	2 unités
Coiffure à domicile	1 déplacement	1 unité

* Déplacement par train 1^{ère} classe ou avion classe économique. Hébergement dans la limite de 2 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 50 euros par nuit.

** Dans un rayon de 50 km.

La valeur unitaire des garanties de l'enveloppe de services est susceptible d'être modifiée en cas de revalorisation tarifaire des garanties. En cas de modification, l'enveloppe actualisée vous sera transmise.

7.2. TELEASSISTANCE

IMA ASSURANCES prend en charge les frais d'installation et de maintenance d'un transmetteur de téléalarme au domicile, ainsi que les frais d'accès au service, pour une durée maximale de 90 jours.

Les frais d'accès au service comprennent :

- l'évaluation de la situation et de l'urgence par un conseiller spécialisé,
- si nécessité d'une intervention à domicile, avertissement du réseau de proximité,
- si besoin, transfert de l'appel au plateau médical et appel des services d'urgence.

Au-delà de la prise en charge d'IMA ASSURANCES, l'adhérent/affilié pourra demander la prolongation du service pour une durée de son choix. Le montant de la prestation reste dès lors à la charge de l'adhérent/affilié.

7.3. BILAN SITUATIONNEL PAR UN ERGOTHERAPEUTE

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au domicile ou par téléphone.

Cette garantie prend en compte l'évaluation de la personne dans son lieu de vie : évaluation des capacités de la personne, de ses habitudes de vie, de l'organisation en place, de son environnement (équipements, cadre bâti, environnement humain...). Cette évaluation est complétée par l'envoi d'un rapport consignait et illustrant les solutions proposées pour en permettre la mise en œuvre (nouvelle organisation, équipements, croquis des aménagements éventuels, informations sur les coûts, documentation et adresses de proximité).

Cette garantie doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement.

7.4. SERVICE TRAVAUX POUR AMENAGEMENT DU DOMICILE (hors outre-mer)

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagement du domicile, IMA ASSURANCES se met en relation avec une structure du groupe IMA qui servira d'intermédiaire avec des professionnels du bâtiment pour une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de l'habitat n'entrant pas dans le champ de la garantie décennale des constructeurs visée aux articles 1792 et suivants du Code civil, dans la limite d'un dossier par événement.

Le service comprend :

- la mise en relation avec un professionnel de son réseau pour l'établissement sur place d'un diagnostic des travaux d'aménagement à effectuer ainsi qu'un devis,
- le contrôle administratif du devis (le contrôle porte sur le taux de TVA, la mention de la durée de validité du devis et les conditions de règlement),
- un avis sur la corrélation entre le descriptif du projet d'aménagement et les prestations proposées par le professionnel,
- un avis sur les prix mentionnés sur le devis par comparaison aux prix du marché.

Le coût des travaux reste à la charge du bénéficiaire qui doit transmettre au groupe IMA le procès-verbal de fin de travaux ainsi que la copie de la facture acquittée.

La garantie est limitée à 1 dossier par événement et doit être exécutée dans les 12 mois suivant l'événement.

7.5. ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE PAR UNE EQUIPE PURIDISCIPLINAIRE

L'accompagnement personnalisé est réalisé au travers d'entretiens téléphoniques avec une infirmière diplômée d'état sous la responsabilité d'un médecin. Il permet :

- d'évaluer la situation et les besoins du bénéficiaire et de ses proches,
- d'apporter des conseils adaptés à chaque étape de la maladie : accompagnement thérapeutique, observance du traitement, gestion de la douleur, accompagnement pré/post hospitalisation, une aide à la coordination des soins et suivi santé...
- de faire des préconisations pour la mise en place de nouvelles habitudes de vie : activité physique, règles hygiéno-diététiques, stress, tabac...

- de répondre à ses questions,
- de coordonner, de suivre les différentes actions engagées et d'adapter dans le temps les solutions en fonction de l'évolution des besoins,
- selon les besoins de la personne et/ou de son entourage

Le service peut aller jusqu'à 6 appels sur 12 mois.

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

L'accompagnement téléphonique sera uniquement délivré au bénéficiaire malade. Toutefois en cas de maladie d'un enfant de moins de 18 ans, il pourra l'être à l'un de ses parents ou représentants légaux.

7.6. ACCOMPAGNEMENT BUDGETAIRE

Dès la souscription, IMA ASSURANCES propose d'analyser le budget personnel ou familial, de fixer des objectifs pour le rééquilibrer, de réaliser une série de recommandations adaptées à la situation globale, de mettre à disposition des fiches pratiques ainsi qu'un livret de compte pour le suivi du budget.

Ces conseils sont mis en œuvre dans la limite de 6 entretiens téléphoniques avec un travailleur social, du lundi au vendredi hors jours fériés sur 12 mois.

7.7. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

IMA ASSURANCES organise et prend en charge selon la situation :

- 1 évaluation et jusqu'à 10 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien spécialisé dans ses problématiques pour le cercle familial,
- et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

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

7.8. PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

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 300€ TTC maximum, et valable pour une garantie exécutée sur des jours consécutifs.

7.9. AIDE AU RETOUR A L'EMPLOI

IMA ASSURANCES propose une aide au retour à l'emploi.

Selon la situation, l'accompagnement porte sur les domaines suivants :

- Recueil de données et analyse de la situation professionnelle,
- Informations, orientations et conseils dans les démarches liées à l'évolution et au changement de la situation professionnelle, les acteurs et organismes compétents, préconisations relatives à l'aménagement du poste de conduite ou de travail, aide à la réflexion et à la décision...

Un suivi est réalisé par le biais de 6 entretiens téléphoniques avec un travailleur social et/ou un ergothérapeute, dans les 12 mois suivant l'événement.

Si nécessaire, en complément, une aide à la recherche d'un nouvel emploi est proposée :

- Réalisation d'un bilan professionnel : Cartographie des compétences, analyse du savoir être et formalisation d'un projet

- Techniques de recherche d'emploi : CV et lettre de motivation, organisation de la recherche et techniques de prospection, préparation et simulation d'entretien d'embauche
- Prospection d'offres d'emploi avec un accès à un portail web pour la consultation d'offres en ligne actualisées

La garantie est limitée à :

- 7 entretiens en face à face (ou téléphoniques) sur 4 mois pour le bilan professionnel et les techniques de recherches d'emplois dans les 12 mois suivant l'événement.
- 3 entretiens sur 3 mois pour les techniques de recherche d'emploi dans les 12 mois suivant l'événement

7.10. GARANTIE MALADIES REDOUTEES via le portail IMA SANTE

En cas de survenance, dûment justifiée par un certificat médical d'une pathologie nécessitant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, curiethérapie, immunothérapie ou hormonothérapie de l'adhérent/affilié, de son conjoint ou d'un enfant, OU

En cas d'aggravation entraînant une hospitalisation de plus de 2 jours de l'adhérent/affilié, de son conjoint ou d'un enfant,

IMA ASSURANCES propose au bénéficiaire :

– Des conseils en ligne

Les conseils sont accessibles dès l'adhésion depuis le site Internet IMA SANTE décrit au paragraphe 14.

– Un accompagnement personnalisé par la plateforme interdisciplinaire médico-sociale

L'accompagnement personnalisé est réalisé au travers d'entretiens téléphoniques avec une infirmière ou un travailleur social. Il permet :

- d'évaluer la situation et les besoins du bénéficiaire,
- d'apporter des conseils adaptés à chaque étape de la maladie,
- de faire des préconisations pour la mise en place de nouvelles habitudes de vie : activité physique, règles hygiéno-diététiques, stress, tabac...,
- de répondre à ses questions,
- de coordonner, de suivre les différentes actions engagées et d'adapter dans le temps les solutions en fonction de l'évolution des besoins.

Jusqu'à 2 entretiens avec un travailleur social et 2 entretiens avec une infirmière.

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

L'accompagnement téléphonique sera uniquement délivré au bénéficiaire malade. Toutefois en cas de maladie d'un enfant de moins de 18 ans, il pourra l'être à l'un de ses parents ou représentants légaux.

- Boîte à outils des maladies chroniques

Une sélection de soignants experts par pathologie, des contenus de qualité relatifs aux maladies chroniques et une liste d'associations de patients sont mis à disposition.

8. GARANTIES EN CAS DE DECES

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

- à plus de 50 km du domicile et lors d'un déplacement d'une durée inférieure à 90 jours pour les garanties décrites aux articles 8.1 à 8.3,
- sans condition de franchise et de durée pour les garanties décrites aux autres articles.

8.1. RAPATRIEMENT DE CORPS

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport du corps. Celui-ci s'effectue au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France métropolitaine, si le domicile de l'adhérent/affilié est situé en France métropolitaine, ou dans la collectivité de résidence, si le domicile de l'adhérent/affilié est situé en outre-mer. La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les formalités, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil conforme à la législation et de qualité courante (entrée de gamme) si la mise en bière est intervenue préalablement au transport en vertu

d'une obligation réglementaire, ou la prise en charge du rapatriement de l'urne funéraire si la crémation a lieu sur le lieu de décès.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille.

8.2. DEPLACEMENT D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE SUR LE LIEU DU DECES

Si la présence d'un proche sur les lieux du décès s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps, ou les formalités de rapatriement ou d'incinération du bénéficiaire décédé, IMA ASSURANCES organise et prend en charge son déplacement aller-retour par train 1ère classe ou par avion classe économique, ainsi que son hébergement pour 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 50 euros par nuit.

8.3. RETOUR DES ACCOMPAGNATEURS

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le retour des autres bénéficiaires par train 1ère classe ou par avion classe économique, dès lors que ceux-ci ne peuvent utiliser les moyens initialement prévus pour leur retour au domicile.

8.4. AIDE A LA RECHERCHE D'UN PRESTATAIRE FUNERAIRE

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

8.5. ACCOMPAGNEMENT SUITE DECES

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 avec un travailleur social 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.

8.6. AIDE À DOMICILE

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.

Le nombre d'heures attribué est évalué par IMA ASSURANCES selon la situation et ne pourra excéder 20 heures à raison de 2 heures minimum par intervention, réparties sur une période maximale de 20 jours.

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

8.7. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (DE MOINS DE 16 ANS) OU ENFANTS HANDICAPES (SANS LIMITE D'AGE)

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 1ère 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 accompagnants, par train 1ère 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 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

8.8. CONDUITE A L'ECOLE

Lorsqu'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 par semaine répartis sur une période de 3 semaines.

Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions.

8.9. PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS

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

◆ Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller - retour en France par train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'un proche pour garder les ascendants au domicile.

◆ Le transfert des ascendants chez un proche

Le déplacement aller - retour des ascendants ainsi que celui d'un accompagnant, par train 1^{ère} 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 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

8.10. PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

IMA ASSURANCES prend en charge sur présentation d'un justificatif de paiement 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 300€ TTC maximum, et valable pour une garde de l'animal sur des jours consécutifs.

8.11. AVANCE DE FONDS DES FRAIS D'OBSEQUES

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.

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

9.1. 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 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

GARANTIES EN CAS DE DEPLACEMENT

10. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES EN CAS DE DEPLACEMENT

10.1. FAITS GENERATEURS

Les garanties d'assistance Déplacement s'appliquent en cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible d'un bénéficiaire survenu lors d'un déplacement à but touristique ou professionnel

d'une durée inférieure à 90 jours.

10.2. INTERVENTION

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

IMA ASSURANCES ne peut intervenir que 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.

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.

Toutes les dépenses que le bénéficiaire aurait dû normalement engager en l'absence de l'événement donnant lieu à l'intervention d'IMA ASSURANCES restent à sa charge (titre de transport, repas ...).

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES ou en accord préalable avec elle. **IMA ASSURANCES ne participe 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.

11. GARANTIES DES LA SOUSCRIPTION

11.1. RENSEIGNEMENTS PRATIQUES ET INFOS MEDICALES

Une équipe médicale communique des informations et conseils médicaux de prévention notamment en matière de voyages, de vaccinations, d'hygiène et d'alimentation en vue d'un déplacement garanti.

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.

Des renseignements (formalités administratives, liaisons téléphoniques, caractéristiques économiques et climatiques, risques sécuritaires alimentaires...) sur les pays à traverser peuvent également être communiqués.

12. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE SOUDAIN ET IMPREVISIBLE

12.1. RAPATRIEMENT MEDICAL

Lorsque le Service Médical d'IMA ASSURANCES, après avis des médecins consultés localement et, si nécessaire, du médecin traitant, et en cas de nécessité médicalement établie, décident du rapatriement et en déterminent les moyens (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou tout autre moyen approprié), IMA ASSURANCES organise et prend en charge aux frais réels le retour du patient à son domicile ou dans un hôpital adapté proche de son domicile.

Dans la mesure du possible, et sous réserve de l'avis du Service Médical d'IMA ASSURANCES, il sera fait en sorte que l'un des membres de la famille, déjà sur place, puisse voyager avec le blessé.

Si le moyen de retour prévu initialement ne peut être utilisé, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le retour des autres bénéficiaires à leur domicile respectif avec un billet de train première classe ou billet d'avion classe économique si le trajet en train est

supérieur à 8 heures.

Lorsque le rapatriement concerne un enfant de moins de 16 ans non accompagné, IMA ASSURANCES organise et prend en charge systématiquement le voyage aller - retour d'un proche, afin qu'il accompagne cet enfant dans son déplacement. Lorsque le voyage d'un proche est impossible, IMA ASSURANCES fait accompagner cet enfant par une personne habilitée.

12.2. PROLONGATION DE SEJOUR POUR RAISONS MEDICALES

Lorsque des soins ont été dispensés à un bénéficiaire et qu'il n'est pas jugé transportable vers son domicile par le Service Médical d'IMA ASSURANCES, alors que son état médical ne nécessite pas une hospitalisation, IMA ASSURANCES organise et prend en charge son hébergement pour 10 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 50 euros par nuit.

12.3. PRESENCE D'UN PROCHE

Lorsque le bénéficiaire, blessé ou malade, non transportable, doit rester hospitalisé pendant plus de 10 jours et qu'il est isolé de tout membre de sa famille, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport aller - retour d'un proche pour se rendre à son chevet, ainsi que son hébergement pour 10 nuits, petits-déjeuners inclus, à concurrence de 50 euros par nuit.

12.4. FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Le bénéfice de la présente garantie est subordonné à la qualité du bénéficiaire d'assuré auprès d'un régime d'assurance maladie obligatoire ou/et d'un organisme (entreprise, mutuelle, institution de prévoyance...) privé d'assurance maladie à titre principal ou en complément des garanties de l'organisme obligatoire.

A défaut la garantie n'est pas due par IMA ASSURANCES.

a) Frais médicaux non liés à une hospitalisation

En cas de maladie ou d'accident du bénéficiaire, IMA ASSURANCES prend en charge les frais médicaux liés à une consultation ou des soins ambulatoires, des frais dentaires d'urgence, l'achat de médicaments, selon les modalités et dans la limite du plafond de la garantie stipulés alinéa c) de ce paragraphe.

Une franchise de 30 euros (ou l'équivalent dans la monnaie du pays de survenance) est appliquée par événement en l'absence de tiers payant.

b) Frais médicaux liés à une hospitalisation

En cas de maladie ou d'accident entraînant une hospitalisation du bénéficiaire supérieure à 24 heures, IMA ASSURANCES prend en charge le montant des frais d'hospitalisation selon les modalités et dans la limite du plafond de la garantie stipulés alinéa c) de ce paragraphe.

c) Application de la garantie, montants et modalités de prise en charge

Cette garantie est valable uniquement en dehors du pays de domiciliation du bénéficiaire.

Le montant de la prise en charge d'IMA ASSURANCES est plafonné à un montant total de frais facturé au bénéficiaire par un ou plusieurs établissements hospitaliers, ou professionnels de santé :

- 10 000 euros par bénéficiaire et par événement
 - 80 euros par bénéficiaire et par événement pour les soins dentaires
- Ce plafond intègre la part de frais prise en charge par le régime d'assurance maladie obligatoire et/ou celle prise en charge par tout organisme privé d'assurance maladie intervenant à titre principal ou complémentaire.

La prise en charge d'IMA ASSURANCES intervient donc en complément de celles du régime obligatoire ou/et de tout organisme privé d'assurance maladie jusqu'au plafond global de 10 000 euros.

La garantie peut être mise en œuvre selon deux modalités :

- **Avance des frais médicaux par IMA ASSURANCES**

En cas d'hospitalisation du bénéficiaire, IMA ASSURANCES peut effectuer le règlement des frais médicaux liés à cette hospitalisation directement auprès de l'établissement hospitalier dans la limite du plafond de la garantie. Le bénéficiaire s'engage sans opposition à donner subrogation à IMA ASSURANCES qui recouvrera en son nom les montants dus par l'organisme d'assurance maladie obligatoire et/ou l'organisme d'assurance maladie au titre de cette hospitalisation.

IMA ASSURANCES prendra en charge, en complément de ces organismes, la part non prise en charge par ces derniers dans la limite du plafond de la garantie.

En tout état de cause, le bénéficiaire devra supporter l'éventuel reste à charge.

– Paiement des frais médicaux par le bénéficiaire

En cas de frais médicaux non liés à une hospitalisation ou lorsque le bénéficiaire a effectué directement le règlement des frais médicaux auprès de l'établissement hospitalier, il s'engage à opérer, dès son retour dans son pays de domiciliation, toute démarche nécessaire à leur recouvrement auprès de l'organisme d'assurance maladie obligatoire et/ou auprès de l'organisme privé d'assurance maladie concerné et à transmettre à IMA ASSURANCES les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes ainsi que les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

Sur la base des documents présentés, IMA ASSURANCES procédera, en complément de ces organismes, au remboursement du bénéficiaire de la part non prise en charge par ces derniers, dans la limite du plafond de la garantie. À défaut, IMA ASSURANCES ne peut pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où aucun de ces organismes ne prendrait en charge les frais médicaux engagés, IMA ASSURANCES rembourse le bénéficiaire des dépenses engagées dans la limite du plafond de la garantie et sous réserve que le bénéficiaire transmette à IMA ASSURANCES préalablement les factures originales des frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes.

En tout état de cause, le bénéficiaire devra supporter l'éventuel reste à charge.

12.5. FRAIS DE SECOURS EN MONTAGNE

En France, suite à un accident lié à la pratique du ski alpin ou de fond, dans le domaine skiable autorisé et hors compétition sportive, IMA ASSURANCES prend en charge les frais de secours appropriés du lieu de l'accident jusqu'à la structure médicale adaptée, à l'exception des frais de recherche, à concurrence de 160 euros.

A l'étranger, hors compétition sportive, IMA ASSURANCES prend en charge les frais de secours en montagne, qu'ils soient liés ou non à la pratique du ski, à l'exception des frais de recherche, à concurrence de 160 euros.

12.6. AVANCE DE FONDS

En France ou à l'étranger, IMA ASSURANCES organise les garanties suivantes :

- Frais de justice à l'étranger
- IMA ASSURANCES avance, dans la limite de 1 000€, les honoraires d'avocat et/ou frais de justice que le bénéficiaire peut être amené à supporter à l'occasion d'une action en défense ou recours devant une juridiction étrangère.

Cette avance est consentie contre reconnaissance de dette et remboursable par le bénéficiaire dans le délai d'un mois suivant le retour à son domicile.

- Caution pénale à l'étranger

IMA ASSURANCES effectue le dépôt des cautions pénales, civiles ou douanières, dans la limite de 8 000€, en cas d'incarcération du bénéficiaire ou lorsque celui-ci est menacé de l'être.

Ce dépôt de caution a le caractère d'une avance. Il est consenti contre reconnaissance de dette et remboursable par le bénéficiaire dans le délai d'un mois suivant le retour à son domicile.

12.7. RECHERCHE ET EXPEDITION DE MEDICAMENTS, OPTIQUES, PROTHESES

A l'étranger, IMA ASSURANCES recherche sur le lieu de déplacement du bénéficiaire les médicaments prescrits ou leurs équivalents indispensables à sa santé.

A défaut de pouvoir se les procurer sur place, et dans la mesure où le délai d'acheminement est compatible avec la nature du problème, IMA ASSURANCES organise l'expédition et prend en charge les frais d'expédition des médicaments. Peuvent également être expédiés les lunettes, lentilles de contact, appareillages médicaux et prothèses.

Le coût de ces médicaments et matériels reste à la charge du bénéficiaire, IMA ASSURANCES pouvant en avancer le montant si nécessaire.

12.8. RETOUR ANTICIPE SI HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

En cas d'accident ou de maladie d'un membre de la famille d'un bénéficiaire entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 10 jours, IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport des bénéficiaires aller-retour par train première classe ou billet d'avion classe économique ou un taxi si la distance est inférieure à 100km. Cette garantie est applicable en France et à l'étranger.

12.9. RETOUR ANTICIPE SI NAISSANCE PREMATUREE

En cas de séjour prolongé à la maternité de l'adhérent/affilié ou de son conjoint en cas de naissance d'un enfant grand prématuré (entre la 25^{ème} semaine et la 32 semaine d'aménorrhée révolue), IMA ASSURANCES organise et prend en charge le transport des bénéficiaires aller-retour par train première classe ou billet d'avion classe économique ou un taxi si la distance est inférieure à 100km. Cette garantie est applicable en France et à l'étranger.

12.10. PRISE EN CHARGE DES ENFANTS ET PETITS ENFANTS

En cas d'accident ou de maladie de l'adhérent/affilié ou de son conjoint entraînant une hospitalisation de plus de 2 jours ou une immobilisation de plus de 5 jours suite à un rapatriement sanitaire réalisé par IMA, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'une des garanties suivantes :

◆ Le déplacement d'un proche

Le déplacement aller - retour en France par train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'un proche pour garder les enfants ou petits-enfants au domicile.

◆ Le transfert des enfants ou petits-enfants chez un proche

Le déplacement aller - retour des enfants ou petits-enfants ainsi que celui d'un accompagnant, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique auprès de proches susceptibles de les accueillir.

◆ La garde des enfants ou petits-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 ou petits-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 20 heures réparties sur une période maximale de 20 jours.

12.11. PRESENCE D'UN COLLABORATEUR OU D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

En cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible d'un

bénéficiaire survenu lors d'un déplacement en France ou à l'étranger entraînant une hospitalisation imprévue de plus de 10 jours :

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'une personne depuis la France pour permettre le remplacement du bénéficiaire dans son activité dans la limite d'un billet aller-retour par train 1^{ère} classe ou avion classe économique ou un taxi si la distance est inférieure à 100km.

IMA ASSURANCES organise également et prend en charge son hébergement pour 10 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 50 € par nuit.

12.12. RETOUR ANTICIPE DU CHEF D'ENTREPRISE OU GERANT

Cette garantie bénéficie exclusivement aux adhérents entreprises et ses affiliés.

En cas de dommage matériels dans l'entreprise, ou en cas de décès d'un collaborateur et si la présence d'un bénéficiaire est indispensable, IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'organisation du transport aller-retour du chef ou gérant d'entreprise en déplacement professionnel en France ou à l'étranger.

12.13. RETOUR ANTICIPE DES BENEFICIAIRES EN CAS DE DECES OU DE RISQUE DE DECES IMMINENT ET INELUCTABLE D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

IMA ASSURANCES organise et prend en charge l'acheminement des bénéficiaires :

- jusqu'au lieu d'inhumation ou d'obsèques
- jusqu'au lieu où se trouve la personne dont le décès est imminent et inéluctable, sur décision du Service Médical d'IMA ASSURANCES

IMA ASSURANCES organise et prend en charge, un billet aller-retour par train 1^{ère} classe ou avion classe économique ou un taxi si la distance est inférieure à 100km en France et à l'étranger.

La garantie est applicable uniquement en cas de décès ou de risque de décès imminent et inéluctable d'un membre de la famille en France.

GARANTIES D'ASSISTANCE SANTE MENTALE

13. GARANTIES PACK SANTE MENTALE

13.1. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'événement ressenti comme traumatisant 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 mise en œuvre 24h sur 24.

13.2. GARANTIE SANTE MENTALE via le portail IMA SANTE

IMA ASSURANCES propose d'informer et de conseiller le bénéficiaire pour l'aider à adopter des comportements bénéfiques pour sa santé et son bien-être en améliorant ses habitudes de vie. Cela se traduit par :

– Une évaluation et des conseils personnalisés en ligne

Les contenus sont accessibles depuis le site Internet IMA SANTE décrit en paragraphe 14.

Le site propose au bénéficiaire :

- une évaluation globale pour faire le point sur son bien-être et sa santé,
- des contenus personnalisés selon son profil : alimentation, activité physique, sommeil, stress, tabac...

– Un coaching motivationnel par la plateforme médico-sociale

Le coaching motivationnel est réalisé au travers d'entretiens téléphoniques avec une infirmière diplômée d'état sous la responsabilité d'un médecin. Il est réalisé dans le cadre d'appels programmés dont le nombre est fonction du profil du bénéficiaire, et peut aller jusqu'à 4 appels durant une période de 6 mois.

L'infirmière aide la personne à trouver ses propres solutions et la pousse à identifier elle-même les leviers sur lesquels elle peut agir pour améliorer son bien-être et sa santé mentale. Un plan d'action personnalisé est défini avec le bénéficiaire pour agir sur ses facteurs de risques (sédentarité, surpoids, stress, addictions, sommeil, isolement...) et le rendre acteur de sa santé.

Un suivi régulier est mis en place pour s'assurer de la bonne mise en œuvre des recommandations et de l'amélioration de son bien-être.

Le service est ouvert dès la souscription.

Le service est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Cette garantie est réservée aux bénéficiaires de plus de 18 ans.

GARANTIES ACCESSIBLES A PARTIR DU SITE INTERNET IMA SANTE

14. 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.

14.1. 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.

15. 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

16. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS A L'APPLICATION DES GARANTIES

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. 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 déchargée de toute obligation. En aucun cas, IMA ASSURANCES ne peut être tenu au paiement des frais engagés par le bénéficiaire.

16.4. EXCLUSIONS

EXCLUSIONS POUR L'ASSISTANCE DOMICILE

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

- Les hospitalisations dans des établissements et services psychiatriques, 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 (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.

EXCLUSIONS POUR L'ASSISTANCE DEPLACEMENT

Ne sont en aucun cas pris en charge par IMA ASSURANCES :

Certains frais et dépenses :

- Les frais engagés par le bénéficiaire de sa propre initiative, sans l'accord préalable d'IMA ASSURANCES, sauf cas de force majeure,
- Les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne peut produire de justificatif,
- Les frais liés aux affections ou lésions n'empêchant pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement et dont le traitement peut être différé à son retour,
- Les frais de repas, les frais de téléphone et de connexion internet ainsi que les frais de bar en cas d'hébergement pris en charge par IMA ASSURANCES au titre des garanties,
- Les frais de confort personnel (radio, télévision, coiffeur, etc.),
- Les frais d'achat ou de location d'appareils de climatisation, d'humidificateurs, d'appareils à aérosol et des appareils pour exercices physiques,
- Les dépenses occasionnées par les proches ou les membres de la famille du bénéficiaire pendant sa période d'hospitalisation,
- Les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,
- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact, par exemple),
- Les frais d'appareillages médicaux et prothèses (dentaires notamment),
- Les frais de séjour en maison de repos, et en centres de rééducation ou maisons de convalescence
- Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,
- Les frais de bilan de santé et de traitements médicaux ordonnés en France.
- Les frais médicaux qui interviennent dans le pays du domicile du bénéficiaire,
- Les frais de transports primaires, c'est-à-dire les transports sanitaires d'urgence relevant d'une organisation décidée par la puissance publique locale,
- Les frais liés au changement de sexe, à la stérilisation, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles,
- Les frais de cure thermale, d'héliothérapie, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de « confort » ou de traitement à visée esthétique,

Les événements suivants :

- Les grèves, la manipulation d'armes, la participation volontaire à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de

légitime défense,

- Les attentats, guerres civiles ou étrangères, révolution, émeute,
- Les actes intentionnels et fautes dolosives, y compris le suicide et la tentative de suicide,
- La consommation d'alcool lorsqu'elle est directement à l'origine de la cause de l'événement, de drogue, et de toute substance stupéfiante mentionnée au code de la Santé Publique, non prescrite médicalement.
- Tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant,
- Les événements dont la responsabilité peut incomber soit à l'organisateur du voyage en application du Titre I du Livre II du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, soit au transporteur, notamment en raison de sécurité aérienne et/ou de surréservation,
- Les voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique, c'est-à-dire ayant pour objectif de consulter un praticien ou d'être hospitalisé pour un traitement quel qu'en soit sa nature ainsi que les déplacements pour greffe d'organe,
- Les rapatriements en rapport avec un état antérieur ayant justifié un premier rapatriement organisé par IMA ASSURANCES,
- L'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- Les états de grossesse dans le cadre de leur déroulement normal, sauf complication imprévue,
- Les événements, et leurs conséquences, survenus lors de la pratique de sports à titre professionnel ou dans le cadre d'une compétition, ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires,
- L'inobservation d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive,

Les conséquences des situations ou événements suivants :

- Les conséquences d'infractions volontaires à la législation locale en vigueur,
- Les conséquences des blessures et maladies préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation ou de soins ambulatoires dans les 6 mois précédent le début du voyage,
- Les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle le bénéficiaire est en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les conséquences des accidents ou lésion bénignes qui peuvent être traitées sur place,
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine, de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part de l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.), du Ministère en charge des Affaires Etrangères ou des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays dans lequel le bénéficiaire séjourne,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectant, de l'exposition à des agents chimiques types gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques rémanents,
- Les conséquences d'un accident survenu lors de la pratique d'une activité aérienne (y compris delta-plane, parapente, planeur) ou de l'un des sports suivants : skeleton, bobsleigh, saut à ski, alpinisme avec passage en cordée, varappe,

plongée sous-marine avec ou sans appareil autonome, spéléologie, saut à l'élastique, parachutisme, kitesurf, base jump.

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

17. VIE DU CONTRAT

17.1. DUREE des GARANTIES

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

17.2. 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.

17.3. 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.

17.4. 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

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.

17.5. 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, 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 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) - Relevant du contrôle de l'ACPR (4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09,
www.acpr.banque-france.fr) - Siège social : 14 bd du Général Leclerc, 92200 Neuilly-sur-Seine, France - www.henner.com - Réclamations : consulter la
rubrique Réclamations sur www.henner.com.

Crédit photos : © GettyImages. 11/2022

