

solimut-mutuelle.fr



NOTICE D'INFORMATION

Assistance Soutien Psychologique

Parce que certaines situations peuvent fortement perturber votre quotidien et nécessitent un accompagnement de proximité, **SOLIMUT MUTUELLE DE FRANCE vous propose un service d'assistance adapté à vos besoins disponible 24h/24 et 7j/7.**

05 49 76 98 80





La notice d'information présentée ci-après propose des garanties d'assistance santé à domicile aux adhérents ayant un contrat « Soutien Psychologique » auprès de Solimut Mutuelle de France, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité et au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R. : 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09), immatriculée au répertoire Sirène sous le numéro 383 143 617, dont le siège social est situé au Castel Office, 7 quai de la Joliette, 13002 MARSEILLE.

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, ci-après dénommée IMA, société anonyme au capital de 157 000 000 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09, 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.

Dispositions générales.....	p 04
Territorialité.....	p 04
Pièces justificatives.....	p 04
Assistance santé à domicile.....	p 04
¹ Conditions d'application de l'assistance santé à domicile.....	p 04
² Soutien psychologique.....	p 04
Exclusions à l'application des garanties.....	p 05
Vie du contrat.....	p 05
Définitions.....	p 08

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

05 49 76 98 80

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).

PIÈCES JUSTIFICATIVES

IMA se réserve le droit de demander la justification médicale de l'évènement générant la mise en oeuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès, certificat d'invalidité...).

ASSISTANCE

Santé à domicile

1 - CONDITIONS D'APPLICATION DE L'ASSISTANCE SANTÉ À DOMICILE

1.1. FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'Assistance santé à domicile s'appliquent en cas d'évènement traumatisant.

1.2. INTERVENTION

1.2.1. Délai de demande d'assistance

La garantie d'assistance s'applique en cas d'évènements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires, dans les conditions spécifiées à chaque article.

1.2.2. Application des garanties

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire.

2 - SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas d'évènement ressenti comme traumatisant par l'un des bénéficiaires.

IMA 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'évènement. La garantie est mise en oeuvre 24h/24.

CONDITIONS D'APPLICATION des garanties d'assistance

**IMA intervient 24h/24 et 7j/7 à la suite d'appels émanant
des bénéficiaires au numéro suivant :**

05 49 76 98 80

EXCLUSIONS À L'APPLICATION DES GARANTIES

FAUSSE DÉCLARATION

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un événement garanti entraîne la perte du droit à garantie sous réserve que cela impacte l'appréciation du risque pour IMA. Il appartient à IMA d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

FORCE MAJEURE

IMA n'est pas tenu responsable des manquements ou contre-temps 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.

REFUS DU BÉNÉFICIAIRE

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

VIE DU CONTRAT

DURÉE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la période de validité du contrat «Soutien Psychologique » souscrit par l'adhérent auprès de SOLIMUT MUTUELLE DE FRANCE.

RÉSILIATION

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

PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'évènement 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 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 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 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 aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

4.4. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

SOLIMUT MUTUELLE DE FRANCE, Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité et au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.: 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09), immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 383 143 617, dont le siège social est sis Castel Office, 7 quai de la Joliette, 13002 MARSEILLE, Responsable de Traitement des données personnelles pour l'adhésion aux garanties, collecte les catégories de données suivantes :

IMA, société anonyme au capital de 157 000 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, Responsable de Traitement des données personnelles pour la gestion et l'exécution du contrat d'assistance d'autre part, collecte les catégories de données suivantes :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat,

- des données relatives à la situation familiale,
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres,
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices,
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés,
- des données médicales pour lesquelles l'adhérent a donné son consentement lors de la souscription du contrat,
- et pour le programme IMA S@nté, des données relatives aux habitudes de vie, à la condition physique et la santé aux fins de mise en oeuvre du programme d'accompagnement personnalisé pour lesquelles le bénéficiaire a donné son consentement lors de la souscription du contrat.

Ces données sont utilisées par IMA pour la stricte exécution des services et notamment pour :

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

Sous réserve du consentement de l'adhérent formalisé sur son bulletin d'adhésion, ces données peuvent être utilisées à des fins de prospection électronique afin de lui proposer des produits équivalents ou complémentaires à la garantie d'assistance.

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires de SOLIMUT MUTUELLE DE France et d'IMA chargés de la gestion du portefeuille. Toutefois, IMA s'engage à reporter les exigences de la présente convention, dans la convention qui le lie à ces intermédiaires et prestataires. Celles nécessaires à la mise en oeuvre des garanties d'assistance à domicile sont transmises aux prestataires de SOLIMUT MUTUELLE DE FRANCE chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier à IMA et à INTER MUTUELLES ASSISTANCE GIE, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Celles nécessaires à la mise en oeuvre du programme IMA S@nté sont susceptibles d'être transmises à ses partenaires intervenant dans la mise en oeuvre des services auxquels le bénéficiaire a droit. Elles peuvent être accessibles ou transmises aux administrateurs habilités de l'hébergeur en cas d'opérations d'administration et de maintenance du portail. Les données ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales.

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

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

Les données du programme IMA S@nté 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. Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles de santé auprès du Délégué à la Protection des Données de SOLIMUT MUTUELLE DE FRANCE : (dpo.UGM@solimut.fr) pour l'assistance et d'IMA : dpo@ima.eu pour le programme IMA Santé. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès :

de SOLIMUT MUTUELLE DE FRANCE pour l'assistance à domicile : (Délégué à la Protection des Données Personnelles- UGM SOLIMUT – Castel Office, 7 quai de la Joliette, 13002 MARSEILLE) d'IMA pour le programme IMA S@nté, aux coordonnées suivantes : Délégué à la Protection des Données Personnelles - Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 NIORT – dpo@ima.eu.

Dans ce cadre, le bénéficiaire peut demander à IMA à tout moment la suppression de son espace personnel IMA S@nté et des données qui s'y trouvent. Une telle suppression est définitive, IMA ne conservant pas les informations et documents stockés dans cet espace dédié.

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

4.5. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en oeuvre, ou la relation avec IMA au cours de cette mise en oeuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA par courriel depuis le site www.ima.eu, Réclamations ou par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 NIORT Cedex 09.

Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables suivant son envoi, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

Si le désaccord persiste après la réponse du Service Consommateur ou en l'absence de réponse dans le délai réglementaire, 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.

DÉFINITIONS

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

ADHÉRENT

Adhérent ayant souscrit un contrat « Soutien Psychologique » auprès de SOLIMUT MUTUELLE DE FRANCE.

BENEFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

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

DOMICILE

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

FRANCE

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



IMA intervient 24h/24 et 7j/7 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant :

05 49 76 98 80

