

## **SOUTIEN ET ASSISTANCE SANTE**

### **Conditions Générales**

Cette convention d'assistance médicale est souscrite par l'**Association des Assurés APRIL** auprès de **Cowen Insurance Company Limited** pour le compte de ses adhérents assurés au titre d'un contrat complémentaire de prévoyance et/ou santé et/ou assurance de prêt souscrit par elle, ainsi qu'à leur conjoint, leur concubin, les ascendants et descendants fiscalement à leur charge et vivant habituellement sous le même toit. Ils sont dénommés ci-après par "Bénéficiaires".

Cette convention est régie par le Code des assurances.

#### **I. LES DÉFINITIONS :**

##### **Domicile :**

Le lieu de résidence habituelle du Bénéficiaire, en France Métropolitaine, Corse, Département d'Outre-Mer (DOM) (à l'exclusion de Mayotte), Saint-Barthélemy, Saint Martin et Monaco.

##### **Accident :**

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part du bénéficiaire provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure dont ce dernier est victime après la date d'effet des garanties.

##### **Association :**

L'**Association des Assurés APRIL** est une association loi 1901, 69439 LYON Cedex 03, dont l'objet social est d'étudier, de souscrire et de promouvoir au profit de ses adhérents, tout type d'assurance autorisée par la loi, sous la forme d'assurance collective et dont le risque est assuré par des organismes d'assurance habilités, relevant soit du Code des assurances, soit du Code de la mutualité ou encore du Code de la Sécurité sociale.

##### **Assureur:**

COWEN Insurance Company Limited, autorisée et réglementée par la Malta Financial Services Authority, avec le numéro d'enregistrement de la société C 55905 et située au 380, Level 2, Canon Road, Santa Venera, Malte.

##### **Courtier :**

April Assistance Siren 429133580, Orias 13006424.

##### **Gestionnaire des garanties :**

For Me Assistance, Siren 049169545, Orias 20007832 - 24 place de la Nation – 75012 PARIS par subdélégation d'April Assistance, Siren 429133580, Orias 13006424.

##### **Maladie :**

Toute altération de la santé médicalement constatée par une autorité qualifiée, entraînant une hospitalisation dans un établissement public ou privé, ou à domicile.

##### **Subrogation :**

Toute personne bénéficiant de ce contrat subroge l'Assureur de la garantie dans ses droits et actions, contre tout tiers responsable à concurrence des frais engagés par lui en exécution des dispositions prévues ci-après.

##### **Date d'effet et date de fin du contrat :**

La garantie énoncée ci-après est valable à compter de la date d'adhésion de l'Adhérent à l'Association. Elle prend fin à compter de la date à laquelle l'Adhérent n'a plus la qualité de membre adhérent de l'Association.

## II. **GARANTIE**

En cas d'Accident ou de Maladie, les Bénéficiaires peuvent bénéficier des prestations suivantes :

➤ **SI L'HOSPITALISATION DU BENEFCIAIRE EST SUPÉRIEURE À 3 JOURS ET PENDANT LE SÉJOUR À L'HÔPITAL DU BÉNÉFICIAIRE :**

Garde des enfants

Si l'Hospitalisation du Bénéficiaire dépasse trois (3) jours, l'Assureur organise de 7h à 19 h (sauf dimanche et jours fériés), au Domicile du Bénéficiaire, la garde des enfants à charge, de moins de 15 ans, dans la limite des disponibilités locales et à concurrence de 250 euros TTC.

Garde des animaux de compagnie (chiens, chats)

Si l'Hospitalisation du Bénéficiaire dépasse 3 jours, l'Assureur organise et prend en charge la garde à l'extérieur des animaux de compagnie à concurrence de 250 euros TTC, à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

➤ **SI L'HOSPITALISATION EST SUPÉRIEURE À 3 JOURS ET DANS LES 15 PREMIERS JOURS SUIVANT L'HOSPITALISATION**

Mise à disposition d'une aide-ménagère à domicile

A la suite immédiate d'une Hospitalisation du Bénéficiaire supérieure à 3 jours, et si le Bénéficiaire ne peut plus assumer les tâches ménagères, l'Assureur missionne et prend en charge dans la limite des disponibilités locales, une aide-ménagère pendant 16 heures maximum à concurrence de 2 heures consécutives par jour.

Cette garantie fonctionne du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h.

➤ **SI L'HOSPITALISATION EST DUE A UN TRAITEMENT DE CHIMIO-THERAPIE OU DE RADIO-THERAPIE ET DANS LES 15 PREMIERS JOURS SUIVANT L'HOSPITALISATION :**

Mise à disposition d'une aide-ménagère à domicile

A la suite d'une Hospitalisation du Bénéficiaire due à un traitement de chimio-thérapie ou radio-thérapie, et si le Bénéficiaire ne peut plus assumer ses tâches ménagères, l'Assureur missionne et prend en charge dans la limite des disponibilités locales, une aide-ménagère pendant 16 heures maximum à concurrence de 2 heures consécutives par jour.

Cette garantie fonctionne du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h à 19h.

Les garanties s'exercent en France Métropolitaine, en Corse, dans les Départements d'Outre-Mer (DOM) (à l'exclusion de Mayotte), à Saint-Barthélemy, à Saint Martin et à Monaco.

## III. **EXCLUSIONS**

- **Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées. ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance.**

- **Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une Hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.**
- **Les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la 36ème semaine de grossesse.**
- **Les états résultant de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement, de l'absorption de l'alcool.**
- **Les conséquences de tentative de suicide.**

#### **IV. DEMANDE D'ASSISTANCE**

Toute demande d'assistance doit sous peine d'irrecevabilité, être formulée directement auprès des services de For Me Assistance par tous les moyens (téléphone, mail ou envois postaux).

**Pour toute intervention, le Bénéficiaire (ou toute personne agissant en son nom) doit :**

1. contacter For Me Assistance sans délai *par téléphone* :

En France métropolitaine : **01 41 61 23 30**

De l'étranger : préfixe international **+(33) 1 41 61 23 30**

2. Fournir les renseignements suivants :

- le numéro d'Adhérent,

- le numéro de la convention d'assistance : 2012AS01

- ses nom et prénom, le lieu où il se trouve et, si possible le numéro de téléphone et le moment où il pourra éventuellement être contacté,

- la nature de sa demande d'assistance.

Pour toute correspondance écrite à l'attention de For Me Assistance, s'adresser à :

For Me Assistance

24 Place de la Nation - 75012 Paris

Sans omettre de préciser le numéro d'Adhérent délivré et de joindre toutes pièces de nature à établir la matérialité tant de l'événement. L'Assureur ne peut répondre des manquements ou contretemps qui résulteraient du non-respect, par le Bénéficiaire, des dispositions qui précèdent.

#### **Obligation du Bénéficiaire en cas d'assistance :**

Par le seul fait qu'il réclame le bénéfice d'une assistance, le Bénéficiaire s'engage à fournir à l'Assureur :

- soit concurremment à sa demande écrite,

- soit dans les 5 jours suivant son appel (sauf cas fortuit ou force majeure), tout acte, pièce, facture et certificat de nature à établir la matérialité de l'événement ouvrant droit au bénéfice des présentes garanties.

Faute par le Bénéficiaire de respecter les dispositions qui précèdent, l'Assureur serait en droit de lui réclamer le remboursement des frais exposés.

- **Cowen Insurance Company Limited ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie contrainte par la force publique, interdictions officielles, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.**

## V. PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la présente Convention est irrecevable au terme d'un délai de DEUX (2) ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance, selon les dispositions des articles L114-1 et suivants du Code des assurances qui prévoient :

• Article L114-1 « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur 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 l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

• Article L114-2 « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

• Article L114-3 « Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance 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. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription prévues par le Code Civil sont :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code Civil),

- La demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code Civil),

- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code Civil),

- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (Article 2245 du Code Civil)

- L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions (Article 2246 du Code Civil).

## VI. RÉCLAMATION-MÉDIATION :

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à For Me Assistance en écrivant à l'adresse suivante : 24 place de la Nation – 75012 Paris.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : un accusé de réception vous sera adressé sous 10 jours et une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois.

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre litige ou en cas de désaccord ou de mécontentement sur la rédaction de la police d'assurance, nous vous invitons à la faire connaître à Cowen Insurance Company Limited, 380, Level 2, Canon Road, Santa Venera, SVR 9033, Malta ou par e-mail: [complaints@cowen-insurance.com](mailto:complaints@cowen-insurance.com).

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : Cowen Insurance s'efforcera de résoudre votre réclamation dans un délai de 15 jours ouvrés.

Si vous n'êtes pas toujours pas satisfait du traitement de votre litige par l'Assureur ou en cas de désaccord ou de mécontentement sur la rédaction du contrat d'assurance, vous avez la possibilité de saisir le : Office of the Arbiter for Financial Services, First Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN1530, Malte. Telephone +356 2124 9245. Email: [complaint.info@financialarbiter.org.mt](mailto:complaint.info@financialarbiter.org.mt) Website: [www.financialarbiter.org.mt](http://www.financialarbiter.org.mt). L'Office of the Arbiter for Financial Services a pour mission de résoudre les litiges entre les consommateurs et les compagnies financières. L'Office of the Arbiter for Financial Services est l'organisme compétant pour ce type de recours et peut exiger de l'assureur de verser une indemnisation au consommateur dans le cas où le recours de celui-ci connaît une issue favorable. L'Office of the Arbiter for Financial Services est un organisme indépendant. Le dépôt d'une plainte n'affecte pas le droit du consommateur à engager des poursuites auprès du tribunal compétant.

En cas de désaccord sur la politique de souscription et de distribution, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à : La Médiation de l'Assurance TSA 5011 75441 Paris Cedex 09.

## VII. PROTECTION DES DONNEES

Dans cette section, les termes ci-après auront les significations suivantes :

- (i) « **Responsable du traitement** » ou « **responsable du traitement** » désigne une personne qui détermine les finalités pour lesquelles et la manière dont les données personnelles sont traitées ;
- (ii) « **Personne concernée** » désigne une personne physique vivante identifiée ou identifiable à laquelle les données personnelles se rapportent. Tant le Preneur d'assurance que ses Bénéficiaires peuvent être des personnes concernées ;
- (iii) « **Responsables conjoints** » désigne deux ou plusieurs responsables du traitement qui déterminent conjointement les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel ;
- (iv) « **Données personnelles** » désigne les données relatives à une personne physique physique vivante qui peut être identifiée à partir des données en possession. Cela inclut, mais sans s'y limiter, le nom, le prénom, l'adresse, la date de naissance, la nationalité, le sexe, le numéro de pièce d'identité, les coordonnées, les coordonnées bancaires et les identifiants en ligne de cette personne ;

- (v) « **Traitement** » désigne toute activité qui implique l'utilisation de données personnelles. Cela comprend l'obtention, l'enregistrement ou la détention de données, ou la réalisation de toute opération ou ensemble d'opérations sur les données (y compris l'organisation, la modification, la récupération, l'utilisation, la divulgation, l'effacement ou la destruction) ;
- (vi) « **Sous- traitant** » ou « **sous- traitant** » désigne toute personne qui traite des données personnelles pour le compte du responsable du traitement ;
- (vii) « **Données personnelles sensibles** » ou les « **catégories spéciales de données personnelles** » comprennent des informations sur l'origine raciale ou ethnique d'une personne, ses opinions politiques, ses convictions religieuses ou philosophiques, son appartenance à un syndicat, sa santé ou son état physique ou mental ou sa vie sexuelle, ou sur la commission d'une , ou des poursuites pour, toute infraction commise ou présumée avoir été commise par cette personne, le règlement de ces poursuites ou la condamnation de tout tribunal.

### **ASSUREUR ET COURTIER ET GESTIONNAIRE**

Les données personnelles fournies par, ou autrement collectées à propos de l'Assuré et de ses Bénéficiaires seront traitées à la fois par l'Assureur (Cowen), le Courtier (April Assistance) et le gestionnaire (For Me Assistance), conformément au Règlement général sur la protection des données (Règlement 2016/679) (" **RGPD** "), leurs lois et réglementations locales applicables en matière de protection des données (qui, dans le cas de l'Assureur, désignent la loi maltaise sur la protection des données, chapitre 586 des lois de Malte) et les pratiques énoncées dans son avis de confidentialité consultable à l'adresse suivante : <https://www.cowen.com/regulatory-disclosures/> et disponible sur simple demande concernant April Assistance.

Pendant la durée du contrat d'assurance, l'Assureur et le Courtier agiront chacun, en ce qui concerne ses activités en propre, en tant que responsable du traitement et pourront partager les données personnelles relatives à l'Assuré et à ses bénéficiaires (« données personnelles de la police »).

L'Assureur, et le Courtier se sont mutuellement garantis et déclarés qu'ils traiteront uniquement les Données personnelles de la Police de manière loyale et licite et s'assureront qu'ils ont des motifs légitimes en vertu des lois sur la protection des données pour tout traitement qu'ils effectuent.

À cet égard, l'Assureur et Courtier ont également déterminé qu'ils sont co-responsables du traitement des données personnelles de la politique. Conformément à l'article 26 du RGPD, ils ont donc fourni ci-dessous l'essentiel (c'est-à-dire un résumé) de leur relation et de leur accord de contrôleur conjoint :

- (i) L'identité et les coordonnées des responsables conjoints sont :
  - Cowen Insurance Company Limited, une société constituée à Malte sous le numéro d'entreprise C55905 et dont le siège social est situé au 380, niveau 2, Canon Road, Santa Venera, Malte (c'est-à-dire l'« Assureur »). Son délégué à la protection des données, qui lui sert de point de contact pour toutes les questions relatives à la protection des données, peut être contacté à : **dpo@cowen-insurance.com** ;

- April Assistance dont le délégué à la protection des données, qui sert de point de contact pour toutes les questions relatives à la protection des données, peut être contacté à : **dpo.april@april.com**
- (ii) Les données personnelles qui sont sous leur contrôle conjoint couvrent les éléments suivants :
- nom, prénom
  - adresse postale
  - adresse email
  - n° de téléphone
- (iii) Le Courtier sera principalement chargé de notifier aux personnes concernées de la Politique Données Personnelles les éléments précisés aux articles 13 et 14 du RGPD (tels que les finalités de traitement de leurs données, les destinataires potentiels, les délais de conservation). Dans ce contexte, les principales finalités du traitement de ces données personnelles relatives à la police sont susceptibles d'être liées à l'exécution et à l'administration de la police d'assurance, y compris les réclamations, et à des fins opérationnelles et de conformité, telles que la gestion financière ou la prévention ou le signalement des fraudes. Les données collectées à ces fins sont strictement nécessaires. Sans elle, la souscription et l'exécution de la police (y compris les sinistres) seront rendues difficiles, voire impossibles, pour les parties ;
- (iv) Lorsqu'une personne concernée par la politique de données personnelles tente d'exercer l'un de ses droits en vertu du RGPD (qui sont décrits plus loin ci-dessous), April Assistance assume la responsabilité de répondre à cette demande, avec la coopération de l'Assureur. Par ailleurs, dans le cas où l'Assureur recevrait une demande de personne concernée, les parties ont convenu que l'Assureur la transmettra à April Assistance afin qu'il la traite et s'interface avec la personne concernée ; et
- (v) Si l'une des parties prend connaissance d'une violation de données personnelles affectant ou liée à toute politique de données personnelles, cette partie en informera rapidement l'autre afin de lui permettre, en tant que co-responsables du traitement, d'enquêter sur la violation et d'en déterminer la cause. Bien que les parties participeront conjointement à cette enquête, toute notification obligatoire à ce sujet ne sera faite que par la partie avec laquelle la violation a été commise ou dont la raison de la violation provient. Si la raison de la violation ne peut être attribuée à l'une des parties, April Assistance prendra l'initiative et sera responsable du respect de toutes les obligations de signalement ou de notification des violations de données.

**NOTEZ** qu'indépendamment des termes de ces arrangements de contrôleurs conjoints (tels que décrits ci-dessus), les personnes concernées ne sont pas liées par eux et peuvent exercer leurs droits à l'égard et contre l'Assureur et le Courtier. Par conséquent, même si des points de contact ont été désignés afin de faciliter notamment le traitement des demandes des personnes concernées, les personnes concernées ne sont pas tenues de s'y tenir et peuvent librement choisir d'adresser leurs demandes à l'un ou l'autre ou à la fois à l'Assureur et à April Assistance



## **RÔLE DU GESTIONNAIRE (FOR ME ASSISTANCE)**

Les données personnelles collectées par April Assistance sont essentielles pour que For Me Assistance, en sa qualité de gestionnaire, traite la demande d'assurance au nom de Cowen Insurance Company Limited. Les activités de traitement de For Me Assistance sont également régies par le RGPD.

Ces données personnelles seront traitées par For Me Assistance (via un traitement informatique) pour l'étude, la souscription et la gestion des contrats d'assurance de l'Assureur, ainsi que pour la mise en œuvre des obligations légales et/ou réglementaires et l'amélioration des produits ou services.

Par ailleurs, For Me Assistance met en œuvre (en qualité de responsable de traitement dans son propre traitement à des fins de lutte contre la fraude à l'assurance lequel peut donner lieu à l'application de sanctions civiles, financières et/ou pénales et à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Pour rencontrer ses obligations légales, For Me Assistance également met en œuvre des traitements de surveillance visant à lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières.

## **DROITS LÉGAUX**

Dans certaines circonstances, la personne concernée dispose de certains droits concernant ses données personnelles :

- Demander l'accès à vos données personnelles .
- Demander la correction de vos données personnelles.
- Demander l'effacement de vos données personnelles.
- S'opposer au traitement de vos données personnelles.
- Demander la limitation du traitement de vos données personnelles.
- Demander le transfert de vos données personnelles.
- Droit de retirer son consentement.

Ces droits des personnes concernées ne sont pas absolus ou garantis sans réserve, mais doivent être mis en balance avec les propres obligations légales et les intérêts légitimes du responsable du traitement (dans ce cas, l'Assureur et le Courtier).

De plus amples détails sur la nature de ces droits, et ce qu'ils impliquent, seront fournis par le Courtier, en tant que partie désignée comme étant responsable du respect de ces questions.

Les personnes concernées ont également le droit de déposer une plainte à tout moment auprès d'une autorité de contrôle compétente en matière de protection des données, telle que (notamment) l'autorité de contrôle du lieu de leur résidence habituelle ou de leur lieu de travail. Dans le cas de Malte, il s'agit du Bureau du commissaire à l'information et à la protection des données (le « IDPC ») (<https://idpc.org.mt>) .

Pour la France (applicable à April Assistance et For Me Assistance) :

- Conformément aux dispositions de l'article L 561-45 du code monétaire et financier, les personnes concernées par le traitement de surveillance de leurs données peuvent exercer leur droit d'accès auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS Cedex 07.



- En cas de réclamation relative à un traitement de données personnelles, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés doit être saisie sur son site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ou par courrier à l'adresse mentionnée ci-dessus.
- Conformément aux dispositions des articles L.223-1 et suivants du Code de la consommation, notez qu'il existe également une liste d'opposition libre au démarchage sur laquelle vous pouvez vous inscrire, soit par courrier, soit en écrivant à : Société OPPOSETEL – Service BLOCTEL – 6, rue Nicolas Siret – 10300 TROYES ; soit en vous connectant au site OPOSETEL à l'adresse suivante adresse : [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

Les garanties sont assurées par :

**Cowen Insurance Company Limited**

Société au capital de 10 000 000 €

Enregistrée sous le numéro : C 55905

Autorisée et réglementée par la MFSA - Malta Financial Services Authority ([www.mfsa.mt](http://www.mfsa.mt))

Située : 380, Level 2, Canon Road, Santa Venera, SVR 9033, MALTE

Les garanties d'assistance sont gérées par :

**FOR ME ASSISTANCE**

SASU au capital de 21 000 €

RCS Lyon 849 169 545

Enregistrée à l'ORIAS sous le n°20007832

Située 24 place de la Nation – 75012 Paris