



Plan Major
On parle vrai.

Entente de service Programme d'assistance

Mars 2022

PROGRAMME D'ASSISTANCE

FBA Solutions

Afin d'obtenir plus d'informations concernant les produits et services offerts, nous vous invitons à communiquer avec l'équipe de Plan Major.



PAR TÉLÉPHONE
1 877-976-2567



PAR COURRIEL
service@planmajor.ca



VIA NOTRE SITE WEB
www.planmajor.ca

Table des matières

- 04** Définitions
- 04** Description des services
- 05** Confidentialité
- 06** Politiques
- 07** Annexe A

Définitions

Assuré : La personne désignée comme « assuré », autorisée à utiliser les services du programme d'assistance par suite d'une adhésion à un plan de couverture offert auprès de l'association par le biais du cabinet Plan Major Inc.

Description des services

FBA s'engage à fournir aux assurés les services décrits à l'annexe A jointe à l'entente et s'engage à exécuter les services en temps opportun, de manière professionnelle et conforme à l'éthique selon les pratiques sectorielles généralement reconnues.

Niveaux de service

FBA exécute les services décrits au présent article et les services visés par toute modification ou prévus ailleurs dans l'entente, de manière professionnelle et conformément aux normes généralement reconnues et aux pratiques de contrôle interne que des personnes compétentes et prudentes fournissant des services semblables appliqueraient, et elle doit recourir à toutes les connaissances et compétences qu'elle possède ou, de fait de ses activités, qu'elle devrait posséder.

FBA s'engage à fournir les services aux assurés en français ou en anglais, au moyen d'une ligne sans frais en Amérique du Nord, 24 heures par jour, 365 jours par année, à moins que le contraire ne soit prévu à l'annexe A, des présentes.

Rapports

Chaque mois, MAJOR fournit à FBA une liste des assurés ayant droit à un service décrit à l'annexe A.

Confidentialité

Confidentialité

a) « renseignements confidentiels » s'entend de l'ensemble des renseignements et des données de nature confidentielle ou exclusive concernant les activités, l'exploitation, les assurés et les employés d'une partie.

b) Malgré ce qui précède, les renseignements confidentiels n'incluent pas les renseignements qui :

- (i) sont généralement accessibles au public ou le deviennent sans la faute des parties contractantes;
- (ii) deviennent subséquemment accessibles au public sans la faute de la partie destinataire et par des moyens autres que la divulgation par la partie destinataire ou toute personne à qui cette dernière les a divulgués;

- (iii) sont reçus par la partie destinataire de la part d'un tiers dont la partie destinataire n'a pas de motif de croire qu'il n'en avait pas la possession légitime, sans aucune obligation de confidentialité;
- (iv) sont élaborés indépendamment par la partie destinataire ultérieurement et sans recours aux renseignements, tel qu'attesté par des registres et des dossiers convenables; ou (v) étaient déjà en la possession de la partie destinataire avant leur divulgation à cette partie par la partie divulgateuse et la partie destinataire dispose.

c) Il est interdit aux parties de divulguer, de rendre accessibles ou de diffuser les renseignements requis par la loi ou une ordonnance judiciaire, et les parties doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la confidentialité de tous ces renseignements confidentiels et ne les utiliser d'aucune manière, à l'exception de ce qui est requis dans le cadre de la prestation ou de l'obtention des services, selon le cas.

Accès par des tiers aux renseignements confidentiels

Si FBA fournit à ses employés, aux membres de son groupe visés par contrat autorisé ou à ses sous-traitants aux termes des présentes l'accès aux renseignements confidentiels de MAJOR, elle doit s'assurer que chaque employé, membre de son groupe visé par contrat ou sous-traitant semblables s'est engagé à être lié par des obligations de confidentialité et de non-divulgation qui sont au moins aussi restrictives que celles qui figurent aux présentes.

Politiques de protection de la vie privée et autres politiques de Major

Protection de la vie privée

Relativement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements se rapportant à une personne identifiable aux termes des présentes, FBA doit se conformer à l'ensemble des lois et règlements sur la protection de la vie privée ainsi qu'à la politique de protection de la vie privée de Major. En plus de ce qui précède, FBA doit faire ce qui suit :

a) préserver la confidentialité des renseignements personnels de la manière prévue dans l'entente et ne pas les utiliser ou divulguer ces renseignements sauf de la manière prévue dans l'entente en vue de la prestation des services; b) s'assurer que ses employés et sous-traitants qui obtiennent des renseignements personnels et confidentiels; c) à l'expiration ou la résiliation de l'entente, retourner ou détruire sans délai tous les renseignements personnels qu'elle a en sa possession, le cas échéant, à moins que l'autre partie en cause ne lui donne des instructions contraires ou que la loi n'exige le contraire; d) signaler sans délai à Major tout accès non autorisé.

Responsabilité de FBA

FBA engage intégralement sa responsabilité à l'égard de tous les actes de ses employés, sous-traitants ou mandataires qui agissent pour son compte.

Changement d'adresse

Toute partie peut en tout temps changer d'adresse aux fins de signification à l'occasion en remettant un avis à l'autre partie.

Droit applicable

L'entente est régie par les lois de la province de Québec et, le cas échéant, celles du Canada et ses stipulations sont interprétées conformément à ces lois; et toute réclamation, action, cause d'action ou autre procédure judiciaire concernant l'entente doit être introduite dans la province de Québec.

Annexe A — Services

Assistance vol d'identité

FBA informe les assurés sur les répercussions juridiques du vol d'identité, les mesures à prendre pour empêcher un tel vol et pour se protéger à l'avenir si un tel vol se produit. FBA informe les assurés de leurs droits et les informe des différentes démarches à suivre pour réparer les dommages et empêcher qu'ils ne s'aggravent. Le service est offert du lundi au vendredi de 8h à 18h HNE.

Assistance rétablissement de l'identité

En plus d'offrir l'assistance vol d'identité, FBA procède à l'ouverture d'un dossier d'intervention pour accompagner l'assuré et le guider à travers les différentes étapes menant au rétablissement de son identité. FBA établit les faits, conseille concernant les étapes à suivre et comment organiser le dossier et les documents pour que l'assuré puisse mener à bien toutes les étapes du processus. FBA expliquera aussi quand, dans quel ordre et qui signaler le vol et conseillera sur la surveillance du dossier de crédit et de la correction de toute anomalie notée. Le service est offert du lundi au vendredi de 8h à 18h HNE.

Service juridique de rétablissement de l'identité

En plus d'offrir l'assistance vol d'identité, FBA procède, suite à l'obtention d'une procuration à l'avocat assigné au dossier, au signalement pour l'assuré du vol aux institutions financières/bancaires et autres créanciers ainsi qu'aux agences nationales d'évaluation de crédit s'assure de la surveillance du dossier de crédit, demande les corrections des anomalies au dossier, rédige les correspondances diverses (procuration, avis, demande d'information, procédures pour les petites créances, etc.), négocie avec les tiers et effectue des suivis réguliers auprès de l'assuré. Le service est offert du lundi au vendredi de 8h à 18h HNE.

Assistance animaux domestiques

FBA offre l'accès à une équipe de vétérinaires et de techniciens vétérinaires afin de procurer de précieux conseils téléphoniques à l'assuré relativement à la santé et le comportement de leur animal domestique (chien ou chat). Ce service renseigne sur les situations de santé, l'alimentation, le toilettage, les vaccins, l'empoisonnement alimentaire, les blessures, et le suivi de traitement et procure des références d'hôpitaux vétérinaires. Ce service est offert 365 jours par année, de 7h à 22h, HNE.

De plus, un service de conciergerie pour les animaux de compagnie est offert du lundi au vendredi

de 8h à 20h HNE. Ce service renseigne sur les pensions et le gardiennage, les promeneurs de chiens, les modalités de transport (douanes, hôtels, avions, etc.) lorsque les animaux de compagnie font partie du voyage, les écoles de dressage, les services de protection, les refuges, et l'adoption ainsi que sur les éleveurs.

N'hésitez pas à contacter l'équipe de Plan Major si vous avez besoin d'assistance ou pour toutes autres questions.



planmajor.ca

1 877-976-2567

service@planmajor.ca