

# Assurance Protection Juridique

## Document d'information sur le produit d'assurance



**Compagnie** : Société Française de Protection Juridique, sous la dénomination commerciale Groupama Protection Juridique n° d'agrément 321 776 775 - Entreprise d'assurance française immatriculée en France et régie par le Code des assurances.

## Produit : Assurance Cyber « PJ CYBER PREMIUM »

Ce document présente un résumé des informations clés sur notre contrat d'assurance Protection Juridique CYBER PREMIUM. Une information précontractuelle et contractuelle complète est fournie dans les documents relatifs au contrat d'assurance.

## De quel type d'assurance s'agit-il ?

Ce produit d'assurance de protection juridique permet la fourniture des services de conseil à l'assuré ou d'assistance à la prise en charge par l'assureur de frais de procédures de l'assuré en cas de différend ou de litige opposant celui-ci à des tiers.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### Les prestations

- ✓ Une prestation d'information juridique par téléphone tous domaines du droit
- ✓ Une surveillance de votre réputation numérique
- ✓ Une prestation « Aide et Assistance Psychologique »
- ✓ Un service de protection juridique

#### La défense de vos droits dans un cadre amiable et/ou judiciaire

- ✓ Garantie E-réputation
- ✓ Garantie Usurpation d'identité
- ✓ Garantie Aide aux victimes et Harcèlement scolaire
- ✓ Garantie E-Consommation
- ✓ Garantie Utilisation frauduleuse des moyens de paiement

Un plafond de garantie par sinistre et par année d'assurance :

FORMULE CYBER PREMIUM : **5 000 €**

Les garanties précédées d'une coche verte ✓ sont systématiquement prévues au contrat.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ L'activité professionnelle,
- ✗ Les litiges liés à des travaux immobiliers,
- ✗ Les litiges en matière Fiscale et Douanière,
- ✗ Les litiges garantis au titre d'une « Protection Juridique Recours » ou « Défense Pénale et Recours Suite à Accident (DPRSA) » incluse dans un autre contrat d'assurance dont vous êtes bénéficiaire,
- ✗ Les litiges couverts par une assurance obligatoire.
- ✗ Les litiges relatifs au contrat de travail



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

#### Les principales exclusions de votre contrat sont :

- ! Les litiges résultant de faits antérieurs à la prise d'effet du contrat,
- ! Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de votre part,
- ! Les litiges pour dette incontestable ou liés à votre insolvabilité ou celle d'un tiers,
- ! Les actions qui ne sont pas fondées juridiquement.
- ! Les litiges vous opposant à ADVISE

#### Votre contrat comporte par ailleurs certaines restrictions :

- ! Un seuil d'intervention de 150 € à l'amiable et de 500 € au judiciaire.
- ! Un remboursement des honoraires d'avocat selon un barème par juridiction,
- Ne sont jamais pris en charge :**
- ! Les condamnations, dépens et frais exposés par la partie adverse que le tribunal estime équitable de vous faire supporter
- ! Les honoraires de résultat,
- ! Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine.



## Où suis-je couvert ?

✓ France



## Quelles sont mes obligations ?

### ■ A la souscription du contrat

Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur,  
Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

### ■ En cours de contrat

Déclarer toutes circonstances nouvelles ayant pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge soit d'en créer de nouveaux.

### ■ En cas de sinistre

Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre,  
Informez des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre



## Quand et comment effectuer le paiement ?

Les cotisations sont payables d'avance, à la date indiquée dans le contrat, auprès de l'assureur ou de son représentant.  
Un paiement fractionné mensuel est accordé, soit le 1er, le 7, le 14 ou le 21 du mois en fonction de votre date de souscription.  
Les paiements peuvent être effectués par carte bancaire ou prélèvement automatique.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Le contrat prend effet à la date indiquée sur le bulletin d'adhésion.  
Il est conclu pour une durée d'un mois et se renouvelle par tacite reconduction automatiquement de mois en mois sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixées au contrat.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

**Auprès du Courtier :** La résiliation peut être effectuée par le biais du site internet Parachut, par téléphone, par mail ou courrier dans les conditions prévues par la Notice d'Information.

**Auprès de l'Assureur :** La résiliation doit être demandée soit par lettre recommandée soit par déclaration faite contre récépissé auprès de l'assureur ou de son représentant dans les cas et conditions prévus au contrat. Elle peut aussi être demandée à l'échéance dans les conditions fixées par la Loi Châtel et sous réserve que votre contrat vous couvre en tant que personne physique en dehors de toutes activités professionnelles.



# FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL

Document communiqué en application des articles L 112-2 et suivants et L 521-2 et suivants du Code des assurances

## Qui sommes-nous ?

**ADVISE**, Société par actions simplifiée au capital de 119 040 euros, dont le siège social se trouve sis 1 rue de la Bourse 75002 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 482 112 141 et à l'ORIAS (1 rue Jules Lefebvre, 75009 PARIS) sous le n° 07 028 723, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 place Budapest – CS P2 459 – 75436 PARIS Cedex 9

**ADVISE** n'a aucun lien financier ni aucune relation d'exclusivité avec une entreprise d'assurance.

**ADVISE** est un souscripteur de contrats d'assurance collectifs à adhésion facultative auprès de la compagnie d'assurance Société Française de Protection Juridique, et propose à ses prospects et/ou clients d'y adhérer.

**ADVISE** travaille habituellement avec la compagnie d'assurance suivante : Société Française de Protection Juridique, SA au capital de 2 216 500 euros, compagnie d'assurance immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 321 776 775, dont le siège social se trouve 10 rue d'Astorg – 75008 Paris, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 place Budapest – CS P2 459 – 75436 Cedex 9.

En relation avec votre contrat **ADVISE** travaille sur la base de commissions, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance, calculée de manière à ne pas porter atteinte aux intérêts des adhérents.

## Notre produit CYBER PREMIUM

**ADVISE** propose un produit d'assurance permettant de couvrir l'Assuré pour les garanties suivantes : e-reputation, usurpation d'identité, aide aux victimes et harcèlement scolaire, e-consommation et utilisation frauduleuse des moyens de paiement. L'adhérent a la possibilité de déclarer un nombre illimité de sinistres dans la limite d'un plafond de 5 000 euros par an et par sinistre. Ces garanties sont accompagnées des prestations suivantes : Information Juridique, Veille Réputation et Aide et assistance psychologique.

Les tarifs sont les suivants :

| Plafond de remboursement                                   | Prix de l'abonnement | Nombre de sinistres / an |
|------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------|
| 5 000 €                                                    | 12,99 € / mois       | Illimité*                |
| *La garantie « E-réputation » est limitée à 2 sinistres/an |                      |                          |

## Réclamations

### Auprès de Groupama :

En cas de difficultés contactez Groupama

Par mail : [reclamation@groupama-pj.fr](mailto:reclamation@groupama-pj.fr)

Ou par courrier :

**GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE, TSA 41234 - 92919 LA DEFENSE CEDEX.**

Groupama s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date d'envoi. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

### Demande d'intervention du médiateur (possible uniquement pour les particuliers) :

Lorsque toutes les voies de recours envers Groupama ont été épuisées vous pouvez transmettre votre réclamation au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

[La médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09](#)

En cas d'échec de cette démarche, vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits d'agir en justice.

## Délai de rétractation en matière de commercialisation à distance

Article L 112-9 alinéa 1 du Code des assurances :

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités ».

Si vous bénéficiez d'un droit de rétractation et que vous souhaitez l'exercer, vous devez formuler votre demande par :

– Par téléphone

[09 86 86 86 86](tel:0986868686) (du lundi au vendredi de 9h à 18h00)

– Par mail :

[adhesion@parachut.com](mailto:adhesion@parachut.com)

– Par courrier recommandé affranchi à

**ADVISE – 58 rue Guillaume le Conquérant – 14360 Trouville-sur-Mer**

Un modèle de courrier de rétractation vous est fourni en annexe 1.

L'exercice de ce droit de rétractation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

Dans ce cas, l'Adhésion est réputée ne jamais avoir existé et l'adhérent aura droit au remboursement des sommes prélevées.



# FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL



Document communiqué en application des articles L 112-2 et suivants et L 521-2 et suivants du Code des assurances

Toutefois, l'Adhérent ne pourra pas obtenir le remboursement de sa prime d'assurance en cas de Sinistre pris en charge pendant le délai de rétractation.

## **Droit à renonciation en matière d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur**

Article L 112-10 alinéa 1 du Code des assurances :

« L'assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur peut renoncer à ce contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de trente jours calendaires à compter de la conclusion du contrat. »

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à ADVISE, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de rétractation prévues dans votre contrat.

## **Protection des données personnelles**

Pour connaître notre politique de protection des données personnelles nous vous invitons à vous rendre sur <https://www.parachut.com/data-policy>

**Je déclare avoir pris connaissance de la présente fiche d'information et de conseil précontractuel et du document d'information sur le produit d'assurances proposé (DIPA).**

Date et signature :



## ANNEXE 1 : MODELE DE COURRIER DE RETRACTATION

Votre nom et prénom  
Votre adresse postale

ADVISE  
58 rue Guillaume le Conquérant,  
14 360 Trouville-sur-Mer

**Objet :** renonciation à mon contrat Parachut  
**Votre référence :**

Je vous informe par la présente de mon intention d'exercer mon droit de renonciation, conformément aux article L 112-10 du Code des assurances, concernant mon contrat Parachut N° **XXXX** signé le **JJ/MM/AAAA**

Cordialement,

Date et signature



# TOUT CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE

## Comment contacter notre service assurance en cas de sinistre ou de besoin d'assistance ?

Pour nous permettre de traiter votre demande dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées :

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom.

Dans un premier temps, si vous souhaitez obtenir des informations juridiques, vous pouvez contacter notre service d'informations juridiques par téléphone.

Ce service peut être contacté du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h30 sauf jours fériés, au numéro de téléphone suivant : 01 41 43 98 25 (coût des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).

Si vous souhaitez bénéficier de l'ensemble de nos prestations, tout sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré :

Par mail :

[declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)

Par courrier :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE  
TSA 41234 - 92919 LA DEFENSE CEDEX

Pour toute question relative à votre adhésion, vous pouvez vous adresser au service client ADVISE par téléphone au 09 86 86 86 86 (prix d'un appel local depuis un poste fixe du lundi au vendredi de 9h à 18h) ou par courriel à l'adresse suivante : [adhesion@parachut.com](mailto:adhesion@parachut.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante:

Advise

58 rue Guillaume le Conquérant,  
14360 Trouville-sur-Mer

## TABLEAU DES GARANTIES

|                                     |                                                               |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Prix de l'abonnement : 12,99 €/mois | Plafond global * : 5000€ par sinistre et par année d'adhésion |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|

### Description des prestations :

- Service d'information juridique par téléphone
- Surveillance de votre réputation numérique
- Aide et assistance psychologique
- Service de protection juridique

### Description des garanties :

| Garanties                                 | Sous garanties                                                              | Seuils d'intervention                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-reputation                              | Atteinte à votre réputation sur internet                                    | Le montant en principal du litige ** doit au moins être égal à 150€.<br><br>Si le montant dépasse 500€ nous pouvons intervenir sur le plan judiciaire, sinon uniquement sur le plan amiable. *** |
|                                           | Aide aux victimes                                                           |                                                                                                                                                                                                  |
| Usurpation d'identité                     | Utilisation de vos données personnelles pour effectuer des actes frauduleux |                                                                                                                                                                                                  |
| Achats sur internet                       | Sécurisation des achats en ligne                                            |                                                                                                                                                                                                  |
|                                           | Utilisation frauduleuse de vos moyens de paiement                           |                                                                                                                                                                                                  |
| Aide aux victimes et harcèlement scolaire | Infraction pénale commise par un tiers ou faits de harcèlement.             |                                                                                                                                                                                                  |

\* Des limites d'indemnité financière sont précisées dans la Notice d'Information en fonction des garanties

\*\* Hors pénalités, frais de retard et dommages et intérêts

\*\*\* Aucun seuil d'intervention n'est retenu en matière de consultation juridique

**Attention : Ces montants ne se reconstituent pas quelle que soit la durée de traitement du sinistre.**

## TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION</b>                                                        | 4  |
| <b>ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS</b>                                                               | 5  |
| 2.1. Service d'information juridique par téléphone                                                           | 5  |
| 2.2. Surveillance de votre réputation numérique                                                              | 5  |
| 2.3. Aide et assistance psychologique                                                                        | 6  |
| 2.4. Prestation en cas de litige : un service de protection juridique                                        | 7  |
| <b>ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE</b>                                                     | 9  |
| 3.1. Garantie atteinte à votre réputation sur internet (E-réputation)                                        | 9  |
| 3.2. Garantie usurpation d'identité                                                                          | 10 |
| 3.3. Garantie aide aux victimes et harcèlement scolaire                                                      | 11 |
| 3.4. Garantie e-consommation                                                                                 | 11 |
| 3.5. Garantie utilisation frauduleuse des moyens de paiement (chèque, carte et paiement mobile sans contact) | 12 |
| <b>ARTICLE 4 – LE PLAFOND DE GARANTIE ET LES SEUILS D'INTERVENTION</b>                                       | 13 |
| 4.1. Plafond de garantie (TTC)                                                                               | 13 |
| 4.2. Seuils d'Intervention (TTC)                                                                             | 13 |
| <b>ARTICLE 5 – LES FRAIS GARANTIS PAR SINISTRE</b>                                                           | 13 |
| <b>ARTICLE 7 – DÉCLARATION DE SINISTRE</b>                                                                   | 17 |
| <b>ARTICLE 8 – LIBRE CHOIX DU DÉFENSEUR</b>                                                                  | 17 |
| <b>ARTICLE 9 – PRESCRIPTION</b>                                                                              | 17 |
| <b>ARTICLE 10 – CONVENTION DE PREUVE</b>                                                                     | 18 |
| <b>ARTICLE 11 – ADHÉSION – PRISE D'EFFET DURÉE ET RENOUVELLEMENT DES GARANTIES</b>                           | 19 |
| 11.1 – Modalités d'Adhésion à l'assurance                                                                    | 19 |
| 11.2 – Date d'effet et durée de l'Adhésion                                                                   | 19 |
| 11.3 – Rétractation / Renonciation                                                                           | 19 |
| <b>ARTICLE 12 – PAIEMENT DE LA COTISATION</b>                                                                | 20 |
| <b>ARTICLE 13 – MODIFICATION DE L'ADHÉSION</b>                                                               | 21 |
| <b>ARTICLE 14 – RÉSILIATION – CESSATION DES GARANTIES</b>                                                    | 21 |



|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>ARTICLE 15 – DISPOSITIONS DIVERSES</b>                                     | 22 |
| <b>ARTICLE 16 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS</b>                               | 22 |
| <b>ARTICLE 17 – COLLECTE DE DONNÉES – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES</b> | 22 |
| <b>ARTICLE 19 – FAUSSES DÉCLARATIONS</b>                                      | 26 |
| <b>ARTICLE 20 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE</b>                                      | 27 |

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

**Notice d'Information valant Conditions Générales de Vente du contrat collectif d'assurance à adhésions individuelles facultatives n°505 139 :**

- souscrit et géré par le Courtier/Distributeur ADVISE SAS (ci-après désigné par « le Courtier » ou « ADVISE » et commercialisant sous la marque dûment déposée « Parachut », Société au capital de 119 040 euros, ayant son siège social au 1 rue de la Bourse 75002 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 482 112 141 et à l'ORIAS sous le n° 07 028 723,
- auprès de l'Assureur SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE » ou « Nous »), Société Anonyme au capital social de 2 216 500 euros, ayant son siège social 8-10 rue d'Astorg – 75008 Paris – Entreprise régie par le Code des Assurances – RCS Paris 321 776 775.

Ce contrat collectif d'assurance ADVISE PARACHUT N°505 139 est régi par le Code des assurances. Le droit applicable aux relations précontractuelles et contractuelles est le droit français.

ADVISE est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

La présente Notice d'Information définit les droits et obligations d'ADVISE, de l'Adhérent et de l'Assureur. Toute adhésion suppose la prise de connaissance préalable de la présente Notice d'Information ainsi que l'acceptation par vous de l'intégralité de leur contenu. Vous reconnaissez avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire notamment d'avoir la majorité légale et ne pas faire l'objet d'une mesure de protection, ou à défaut d'en avoir l'autorisation de la part de votre tuteur ou de votre curateur si vous êtes incapable.

## MODALITÉS D'ADHÉSION

Le contrat collectif d'assurance n°505 139 vous permet de vous couvrir pour les garanties suivantes : E-réputation, usurpation d'identité, aide aux victimes et harcèlement scolaire, e-consommation et utilisation frauduleuse des moyens de paiement. L'adhérent a la possibilité de déclarer un nombre illimité de sinistres dans la limite d'un plafond de 5 000 euros par an et par Sinistre. Le nombre de Sinistres est limité à deux pour la garantie e-reputation.

Vous bénéficiez des prestations suivantes : service d'information juridique par téléphone, surveillance de sa réputation numérique, aide et assistance psychologique, service de protection juridique.

## DÉFINITIONS

- **Adhérent ou "Vous"** : La personne physique domiciliée en France désignée sur le bulletin d'adhésion du Contrat, son conjoint ou assimilé (personne vivant maritalement avec vous par exemple dans le cadre d'un PACS) ainsi que ses enfants à charge fiscalement ou vivant habituellement dans le foyer.
- **Adhésion** : Désigne l'action consistant pour l'Adhérent à souscrire au bulletin d'adhésion.
- **Notice d'Information** : Désigne le présent document.
- **Contrat** : Désigne la souscription par l'Adhérent à la garantie prévue par le contrat collectif d'assurance n°505 139, sous réserve des exclusions et des présentes définitions.
- **Cotisation d'assurance** : Coût de l'assurance TTC payé par l'Adhérent.
- **Date de renouvellement de l'Adhésion** : Date de renouvellement mensuel de l'Adhésion suivant la date d'arrivée à terme de la période mensuelle d'assurance en cours.
- **Déchéance** : Sanction consistant à priver l'Adhérent, en cas de sinistre, du bénéfice des garanties prévues à la présente Notice d'Information en cas de non-respect de l'une de ses obligations mentionnées dans les présentes.
- **Domicile** : Est considéré comme le domicile de l'Adhérent, son lieu de résidence principale et habituelle en France.
- **Réclamation** : Déclaration actant, par téléphone, par courrier, par mail ou en face-à-face, le mécontentement de l'Adhérent envers l'Assureur et/ou le courtier.
- **Sinistre** : Refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel vous devez nous le déclarer, conformément à l'article 7 (« Déclaration de Sinistre »).
- **Territorialité** : Les garanties s'appliquent en France.
- **Tiers** : Toute personne, physique ou morale, étrangère au présent Contrat.
- **Litige** : Désaccord ou contestation d'un droit, vous opposant, y compris sur le plan amiable, à un tiers.
- **Période de garantie** : Il s'agit de la période de validité du présent contrat souscrit par ADVISE auprès de GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE comprise entre sa date d'effet et celle de sa résiliation.

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

### 2.1. Service d'information juridique par téléphone

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout Litige, survenant dans le cadre de votre vie privée, une équipe de juristes spécialisés répond par téléphone à toute demande d'ordre juridique en délivrant des informations pratiques et documentaires sur les différents domaines du droit français applicables à votre interrogation.

Ce service peut être contacté du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h30, au numéro de téléphone suivant : 01 41 43 98 25 sauf jours fériés, (coût des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).

## 2.2. Surveillance de votre réputation numérique

L'Assureur met à votre disposition la plateforme de son Partenaire spécialisé. Il s'agit d'un outil de veille accessible à l'adresse suivante : <https://connaitre-ma-reputation.com>. Cet outil vous permet d'auditer votre réputation numérique.

Vous devez vous identifier à l'outil avec les informations suivantes : nom/ prénom/ code postal/ numéro de votre contrat/ adresse mail. Vous indiquez ensuite l'identité que vous souhaitez surveiller (nom-prénom ou pseudo).

Une fois identifié à votre compte, vous pourrez surveiller jusqu'à **5** identités par année d'assurance.

L'outil scanne automatiquement Google à la recherche du contenu public mentionnant l'identité que vous avez indiquée.

Tous les 10 jours, vous recevrez par e-mail un rapport de réputation numérique mentionnant tous les contenus trouvés classés par ordre d'affichage dans le moteur de recherche et pré-catégorisés en positif, neutre, négatif (jusqu'à 50 résultats).

## IMPORTANT :

Ce service ne donne pas accès aux contenus que des sites internet rendraient privés et qui ne seraient pas accessibles depuis les moteurs de recherche les plus couramment utilisés. L'outil détecte en priorité les nouveaux contenus publics en langue française sur la zone France.

## 2.3. Aide et assistance psychologique

Vous bénéficiez d'un service d'aide et assistance psychologique dans les conditions indiquées ci-après.

Ce service peut être contacté 24h/24, 7j/7 au N° Vert 0800 39 80 20 (appel gratuit depuis un téléphone fixe).

### Définitions propres à la prestation

**Bénéficiaire** : l'Adhérent, ressentant la nécessité de dialoguer avec un professionnel de l'écoute et de l'accompagnement psychologique suite à un ou plusieurs événements d'ordre personnel tels que : accident, maladie, deuil, divorce, stress, harcèlement, conflits.

**Prestataire ou Partenaire** : Entreprise spécialisée dans l'aide et l'assistance psychologique.

**Écouteur** : Le psychologue clinicien, titulaire d'un Master Professionnel de Psychologie Clinique, qui réalise des médiations téléphoniques.

**Psychologue en ville** : Un psychologue clinicien, titulaire d'un DESS de Psychologie Clinique et Pathologique, membre du réseau de notre Partenaire, qui réalise des entretiens à son cabinet.

**Événement** : Le Bénéficiaire pourra utiliser le service d'aide et d'accompagnement psychologique dès lors qu'il le souhaite.

### Contenu de la prestation

En cas de nécessité le Bénéficiaire peut avoir accès, sur simple appel, à la prestation de médiation téléphonique. Celle-ci consiste en la prise en charge de **5 appels maximum** par Bénéficiaire et par Événement.

Par appel, il faut entendre tout appel téléphonique, entrant ou sortant, traité par un psychologue de notre Partenaire au profit d'un Bénéficiaire 365 jours par an 24h/24.

Au-delà du 4ème ou 5ème entretien, le Bénéficiaire pourra être orienté, s'il le souhaite et si cela s'avère nécessaire, vers un psychologue en ville proche de son domicile pour une poursuite des entretiens.

**En cas de harcèlement scolaire et racket concernant des mineurs (enfants et adolescents) qui ne peuvent être pris en charge autrement qu'en consultation physique, le forfait est de 5 consultations par Bénéficiaire et par Événement.**

Une évaluation préalable, à distance, est réalisée auprès du parent qui peut aussi être impacté et accompagné, séparément, à distance et/ou en face à face (sentiment de culpabilité, ...).

Nos psychologues peuvent aussi réaliser un travail de psychoéducation avec lui.

### Confidentialité

Les appels traités par les Écouteurs font l'objet d'un total anonymat et d'une totale confidentialité, conformément au code de déontologie de la profession des psychologues.

Lors du premier appel, un numéro d'entretien sera communiqué au Bénéficiaire. Ce numéro lui sera demandé lors de ses appels ultérieurs éventuels, afin qu'un lien rapide puisse être réalisé avec son dossier.

### Responsabilité

Aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre du Prestataire en cas de manquements ou retards dans l'exécution de ses prestations, provoqués par : les états de guerre civile ou étrangère déclarée ou non et leurs conséquences au niveau des hommes et du matériel ; les actes de sabotage ou de terrorisme ; les cataclysmes et catastrophes naturelles ; les explosions nucléaires ou fuites radioactives, et tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution des prestations.

En outre, la responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée en cas d'acte d'auto-agression ou de suicide ou tentative de suicide pendant, ou après, la réalisation de l'une des prestations prévues au titre du présent Contrat.

Les obligations du Prestataire sont des obligations de moyens et en aucun cas de résultats.

## 2.4. Prestation en cas de litige : un service de protection juridique

Lorsqu'un litige dont la nature est définie à l'article 3, vous oppose à un tiers, nous vous apportons nos conseils et notre assistance selon les modalités suivantes :

Nous intervenons lorsque vous entendez obtenir réparation d'un préjudice que vous avez subi et que vous justifiez d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque vous êtes juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers. Ainsi, nous n'intervenons que dans la mesure où votre affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

A ce titre, nous intervenons à réception des pièces de votre dossier communiquées dans le cadre de votre déclaration de sinistre, conformément à l'article 7.

Nos prestations peuvent prendre différentes formes :

## Sur un plan amiable

- *La Consultation Juridique :*

Nous vous exposons (soit oralement, soit par écrit), au vu des éléments communiqués dans le cadre d'une prestation personnalisée, les règles de droit applicables à votre cas et nous vous donnons un avis sur la conduite à tenir.

- *L'Assistance Amiable :*

Nous intervenons, après étude complète de votre situation, directement auprès de votre adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à vos intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / médiateur / avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans les limites figurant à l'Article 5 (« Les frais garantis par sinistre »).

Lorsque nous sommes amenés à intervenir à l'amiable, vous nous donnez mandat pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au Litige déclaré et garanti.

## Sur un plan judiciaire

La Prise en charge des frais de procédure : Lorsque le Litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, nous prenons en charge les frais et honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'Article 5 (« Les frais garantis par sinistre »).

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts est nécessaire, vous en avez le libre choix. Nous pouvons, si vous n'en connaissez aucun, en mettre un à votre disposition, après demande écrite de votre part.

Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure. Le libre choix de votre avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un Litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

## IMPORTANT : ARBITRAGE

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler votre dossier (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

Vous avez la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par vous, sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- de nous informer de cette désignation préalablement.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, sont pris en charge par nous dans la limite de 200 € TTC.

Conformément à l'article L127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord entre nous et vous ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur, sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si vous engagez, à vos frais, une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle ayant été proposée par nous ou que celle proposée par l'arbitre, nous vous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

## ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

Lorsqu'un litige vous oppose, sur un plan amiable ou judiciaire, à un tiers à propos de votre vie privée, nous vous assistons et intervenons, lorsque vous êtes fondé en droit, dans les limites ci-après indiquées – sous réserve des exclusions prévues ci-dessous à l'article 6 :

### 3.1. Garantie atteinte à votre réputation sur internet (E-réputation)

Nous intervenons lorsqu'un Litige consécutif à l'atteinte à votre image sur internet vous oppose sur un plan amiable ou judiciaire, à un Tiers dans le cadre de votre vie privée et que vous avez déposé plainte contre l'auteur de l'atteinte à votre E-réputation.

Nous vous assistons et intervenons pour obtenir la suppression du contenu et la réparation de votre préjudice.

**En cas d'urgence (contenu pornographique, harcèlement scolaire, etc.), un dispositif spécifique est mis en place. Le délai d'ouverture du litige est de 24H et la suppression expresse est réalisée par notre Partenaire.**

Exemples de litiges garantis :

- Utilisation de votre photo prise dans un lieu public sans votre autorisation pour illustrer une tribune à caractère sectaire sur un site internet.
- Vous êtes victime de diffamation ou d'injure sur un site internet.

Si dans le cadre de la garantie « Atteinte à votre réputation sur internet (E-Réputation) », notre intervention n'a pas permis d'obtenir la suppression du contenu portant atteinte à votre réputation, dans un délai maximum de 30 jours après la déclaration, nous missionnons notre partenaire spécialisé afin de procéder à la prestation d'enfouissement pour rétablir votre réputation, à partir des liens ou pages web à contenu négatif désignés par vos soins.

L'enfouissement consiste à faire reculer en 2ème page ou plus le contenu négatif désigné par l'Adhérent, par la publication de nouveaux contenus créés par notre partenaire qui influent sur le classement des moteurs de recherches.

Il est entendu que notre Partenaire n'est tenu qu'à une obligation de moyens. Il s'engage donc à mettre en œuvre tous les moyens utiles à la bonne fin de l'opération sans garantir que le résultat escompté, à savoir le retrait ou la modification du contenu, soit nécessairement atteint.

**Cette prestation ne pourra pas être mobilisée plus de 2 fois par année d'assurance.**

### 3.2. Garantie usurpation d'identité

L'usurpation d'identité s'entend de l'utilisation à votre insu ou sans votre accord, de données à caractère personnel permettant de vous identifier aux fins de commettre des actes frauduleux en votre nom.

Lorsqu'un Litige consécutif à l'usurpation de votre identité vous oppose, sur un plan amiable ou judiciaire à un Tiers, dans le cadre de votre vie privée et que vous avez déposé plainte, nous intervenons pour obtenir la réparation de votre préjudice :

- en exerçant un recours à l'encontre du Tiers identifié, responsable de cette usurpation,
- en défendant vos intérêts dans le cadre des actions engagées à votre encontre à l'occasion de l'usurpation avérée de votre identité.

Exemples de litiges garantis :

- Utilisation par un Tiers de votre identité pour obtenir un crédit à la consommation dont il n'honore pas les échéances et recours de cet organisme de crédit en remboursement des sommes prêtées.
- Utilisation frauduleuse des plaques d'immatriculation de votre véhicule.

Si dans un délai maximum de **60 jours** après la déclaration, notre intervention n'a pas permis d'obtenir le règlement du Litige, nous intervenons pour la prise en charge des pertes financières que vous avez subies et consécutives à l'usurpation de votre identité.

Nous vous remboursons, sur justificatifs :

- **Les frais générés par les démarches pour prouver votre identité tels que :**
  - Les frais de communication téléphonique, de lettres recommandées et de timbre,
  - Les frais de transports liés aux démarches,
  - Les frais de repas et les frais d'hôtels liés aux transports.
- **Les préjudices financiers directement consécutifs à l'usurpation avérée de votre identité et résultant d'opérations réalisées auprès des organismes suivants :**
  - Caisse Primaire d'Assurance Maladie,
  - Caisse d'Allocations Familiales,
  - Organismes financiers : banques, compagnies d'assurance, organisme de prêt
  - Trésor Public,
  - Fournisseurs d'accès : internet, télécom, câble, numérique,
  - Entreprises de distribution d'énergie.

Exemples de prise en charge de pertes financières : remboursement de ligne de crédit, d'abonnement, de surconsommation téléphonique

Les remboursements se font **dans la limite de 1 000 € TTC par sinistre et par an**, sur la base des préjudices réels subis et après contrôle des pièces justificatives communiquées (document prouvant le refus de remboursement de l'organisme concerné, justificatif des dépenses et des prélèvements effectués, factures originales, titres de transport). Les préjudices ne doivent avoir fait l'objet d'aucun remboursement ou



acceptation de remboursement de la part des organismes concernés. Dans tous les cas, nous nous réservons le droit d'engager une action en recours contre les organismes concernés.

### 3.3. Garantie aide aux victimes et harcèlement scolaire

Nous intervenons lorsque vous êtes victime d'une infraction pénale commise par un Tiers.

Nous intervenons également **si vous avez déposé plainte** lorsque vous êtes victime de harcèlement, et notamment de harcèlement scolaire.

Exemples de litiges garantis : vous êtes victime d'une escroquerie, d'une injure ou de diffamation, d'une atteinte à votre intégrité physique, d'abus de faiblesse, d'agression, racket ou de harcèlement sur les réseaux sociaux.

### 3.4. Garantie e-consommation

#### Définitions propres à la prestation

**Bien garanti** : Désigne le produit acheté auprès d'un professionnel sur un site de e-commerce, disposant d'une facture, et qui fait l'objet de la déclaration de Sinistre.

**Domage accidentel** : Événement soudain, involontaire, imprévu et extérieur indépendant de la volonté de l'Adhérent qui entraîne des dommages matériels.

**Livraison non conforme** : Le Bien réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

**Non-livraison** : La livraison du Bien n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé de compte de l'Assuré.

**Livraison défectueuse** : Le Bien est livré endommagé, cassé ou incomplet

Nous intervenons pour les Litiges que vous rencontrez en qualité de E-consommateur et concernant l'achat et la location de biens mobiliers, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison, ou par transporteur privé ; ainsi que la fourniture d'une prestation de service.

Le règlement du Bien et de la Prestation doit avoir été effectué par l'Assuré pendant la période de garantie du présent contrat.

La garantie vous permet d'obtenir un remboursement de l'achat du bien ou du service, dans la limite du montant de garantie prévue ci-dessous et dès lors qu'une solution amiable du litige qui vous oppose à un e-Commerçant pour cet achat n'a pas été trouvée dans un délai de 45 jours.

#### ASSURANCE INDEMNITAIRE « BONNE FIN DE LIVRAISON »

#### Procédure d'indemnisation

**En cas de Non-livraison du Bien Garanti** : après contrôle des pièces justificatives fournies, l'Assureur vous rembourse du montant correspondant au prix d'achat TTC dans les limites ci-après énoncées.

**En cas de Livraison non conforme du Bien Garanti** :



- Si l'E-commerçant accepte le retour du Bien Garanti, pour ensuite, expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de vous, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien à l'e-commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par l'e-commerçant,
- Si l'E-commerçant accepte le retour du Bien Garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de vous, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement au prix d'achat du Bien,
- Si l'E-commerçant n'accepte pas le retour du Bien Garanti, la garantie couvre le remboursement au prix d'achat du Bien.

#### **Limite et montant de garantie :**

Le prix d'achat du Bien Garanti s'entend TTC, dans la limite des sommes effectivement réglées au E-commerçant et dans la limite **de 500 € par Sinistre**.

#### **Pièces justificatives à fournir par l'Assuré :**

Vous devrez fournir aux fins d'indemnisation, et en cas de renvoi du Bien Garanti chez l'E-commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec AR. Vous devrez aussi fournir tout autre justificatif qui vous sera demandé pour l'instruction de votre sinistre.

### **3.5. Garantie utilisation frauduleuse des moyens de paiement (chèque, carte et paiement mobile sans contact)**

Lorsqu'un Litige consécutif à l'utilisation frauduleuse de vos moyens de paiement vous oppose, sur un plan amiable ou judiciaire, à un Tiers responsable identifié, dans le cadre de votre vie privée et **que vous avez déposé plainte**, nous intervenons pour obtenir la réparation de votre préjudice.

Nous intervenons également pour la défense de vos intérêts dans le cadre des actions engagées à votre encontre à l'occasion de l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement pour laquelle vous avez déposé plainte et pour obtenir le remboursement des pertes pécuniaires que vous avez subi en cas :

- D'opérations de paiement, de retrait ou de rechargement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'une ou plusieurs de vos Cartes/ Cartes prépayées pendant la durée de votre contrat,
- D'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de votre téléphone mobile perdu ou volé, via l'utilisation d'une application et/ou Carte SIM de Paiement mobile sans contact pendant la durée de votre contrat.

#### **Limite et montant de garantie :**

L'indemnisation s'entend dans la limite des pertes pécuniaires et dans la limite de **1 000 € par sinistre et par an**.

### **IMPORTANT :**

Le Code Monétaire et Financier (Article L 133-18) prévoit qu'en cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur (mise en opposition), le prestataire de services de paiement du payeur rembourse au payeur le montant de l'opération non autorisée.

Les prestataires de services peuvent appliquer des franchises.

L'indemnisation de l'Assureur portera alors sur les opérations frauduleuses avant la date de mise en opposition, ainsi que sur la franchise bancaire avec un délai maximum de 48 heures pour la mise en opposition de vos moyens de paiement et dans la limite du plafond de garantie de 1000 € par sinistre et par an.

## ARTICLE 4 – LE PLAFOND DE GARANTIE ET LES SEUILS D'INTERVENTION

### 4.1. Plafond de garantie (TTC)

Le plafond de Garantie inclut l'ensemble des frais et indemnités que nous sommes susceptibles de prendre en charge ou payer par sinistre.

Son montant est de 5 000 € par sinistre et par année d'assurance.

### 4.2. Seuils d'Intervention (TTC)

Le montant en principal du litige, hors pénalités, frais de retard et dommages et intérêts, doit au moins être égal à 150 €. En deçà, nous n'intervenons pas.

Si ce montant se situe entre 150 € et 500 €, nous intervenons uniquement sur le plan amiable. Si ce montant dépasse 500 €, nous pouvons intervenir également sur le plan judiciaire.

Toutefois, aucun seuil d'intervention n'est retenu en matière de consultation juridique.

## ARTICLE 5 – LES FRAIS GARANTIS PAR SINISTRE

Nous prenons en charge, dans les conditions indiquées les frais, sous réserve qu'ils soient exposés avec notre accord préalable pour la défense de vos intérêts ou qu'ils soient justifiés par l'urgence.

Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

France : nous acquitterons directement, sans excéder les plafonds définis ci-dessus, les frais garantis.

**Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu à l'article**

**4.1. Ils s'entendent toutes taxes comprises.**

### Gestion amiable

Dans le cadre de la défense amiable de votre dossier, nous pouvons être amenés à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert, médiateur ou avocat – notamment lorsque votre adversaire est lui-même représenté par un avocat).

Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants qui sont pris en charge au titre de ce budget amiable.

Le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expert, médiateur ou avocat) est fixé à **1 000 €**.

## Gestion judiciaire

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais doivent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- Frais d'Expertise Judiciaire: Ils sont pris en charge lorsqu'il s'agit de l'expert judiciaire désigné à votre demande après notre accord préalable dans la limite de **2 300 €**.
- Frais et honoraires de commissaire de justice : Ils sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- Honoraires et frais d'avocat : Ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude et les frais inhérents au traitement de votre dossier (déplacement, secrétariat, photocopies, téléphone ...), dûment justifiés, que nous sommes susceptibles de verser à votre conseil pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt.

Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-après:

| Intervention                                                             | EUROS TTC      |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>ASSISTANCE</b>                                                        |                |
| Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance                        | <b>80 €</b>    |
| Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise                     | <b>300 €</b>   |
| Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire | <b>300 €</b>   |
| Recours gracieux (contentieux administratif)                             | <b>300 €</b>   |
| <b>PREMIERE INSTANCE</b>                                                 |                |
| Référé                                                                   | <b>500 €</b>   |
| Juridiction statuant avant dire droit                                    | <b>400 €</b>   |
| Chambre de Proximité                                                     | <b>600 €</b>   |
| Tribunal Judiciaire (hors Chambre de Proximité)                          | <b>900 €</b>   |
| Tribunal Administratif                                                   | <b>900 €</b>   |
| Tribunal de Commerce                                                     | <b>800 €</b>   |
| Autres juridictions                                                      | <b>700 €</b>   |
| <b>CONTENTIEUX PENAL</b>                                                 |                |
| Tribunal de police                                                       | <b>600 €</b>   |
| Tribunal correctionnel                                                   | <b>700 €</b>   |
| Médiation pénale                                                         | <b>450 €</b>   |
| Juge des libertés                                                        | <b>450 €</b>   |
| Chambre de l'instruction                                                 | <b>500 €</b>   |
| Garde à vue / Visite en prison                                           | <b>430 €</b>   |
| Démarches au parquet                                                     | <b>40 €</b>    |
| <b>APPEL</b>                                                             |                |
| Cour d'Appel                                                             | <b>1 000 €</b> |
| Requête devant le 1 <sup>er</sup> Président de la Cour d'Appel           | <b>400 €</b>   |
| <b>HAUTES JURIDICTIONS</b>                                               |                |
| Cour de Cassation – Conseil d'Etat – Cour d'Assises                      | <b>1 500 €</b> |
| <b>EXECUTION</b>                                                         |                |
| Juge de l'exécution                                                      | <b>400 €</b>   |
| Suivi de l'exécution                                                     | <b>150 €</b>   |
| Transaction menée jusqu'à son terme                                      | <b>535 €</b>   |

NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :

- Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son ordre.
- Les condamnations, les amendes, les dépens et frais irrépétibles exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de vous faire supporter si vous êtes condamné, ceux que vous avez acceptés de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, ou en cours ou en fin de procédure judiciaire, les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile.
- Les sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités.
- Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine ainsi que les dépenses nécessaires à la mise en place de mesures conservatoires.
- Les frais et honoraires d'expert-comptable.
- Les frais et honoraires d'avocat postulant.
- Les honoraires de résultat.
- Les frais de traduction.

## ARTICLE 6 – EXCLUSIONS

**Sont exclus les litiges :**

- Résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie, sauf si vous pouvez établir que vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.
- Découlant d'une faute intentionnelle ou dolosive de votre part au sens de l'Article L.113-1 du Code des Assurances.
- Fondés sur le non-paiement de sommes dues par vous, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables et toute intervention consécutive à votre état d'insolvabilité ou de surendettement ou à celui d'un tiers (notamment le redressement et la liquidation judiciaire).
- En matière fiscale et douanière.
- Garantis au titre d'une "Protection Juridique Recours" ou "Défense Pénale et Recours Suite à Accident (DPRSA)" incluse dans un autre contrat d'assurance dont vous êtes bénéficiaire.
- Résultant de votre participation à l'administration d'une société, d'un groupement, d'une association ainsi que les litiges liés à l'application de règles statutaires vous liant à vos associés ou actionnaires.
- Liés à la détention, l'achat ou la vente de parts sociales et/ou de valeurs mobilières.
- Les actions ou réclamations dirigées contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.
- Relatifs aux conflits du travail et à l'expression d'opinions politiques ou syndicales.
- Lorsque le préjudice subi vous permet d'intégrer un groupe de consommateurs déjà constitué ou en cours de constitution permettant d'engager une action de groupe au sens de l'article L423-1 du Code de la Consommation.
- Vous opposant à ADVISE ou toute autre société du Groupe

**Exclusions spécifiques « Garantie E-réputation »**

**Sont exclus les litiges :**

- Se rapportant à des informations préjudiciables dont la divulgation par un tiers n'a pas donné lieu à un dépôt de plainte de votre part.

- Liés à votre vie professionnelle et ne se rapportant pas à votre vie privée.
- Faisant suite à une atteinte à l'E-réputation constituée à partir d'éléments d'informations diffusées par vous-même ou par une personne assurée au contrat, auprès de tiers.

Ainsi que les litiges lorsque :

- La diffusion d'informations ne comporte pas d'éléments nominatifs vous concernant,
- La mise en ligne d'informations résulte d'une prestation rémunérée ou attendue,
- La publication des informations par voie numérique émane de vous-même ou l'a été avec votre autorisation,
- Les informations ont été livrées par vous-même dans un lieu public ou en présence de public.

#### **Exclusions spécifiques « Garantie Usurpation de l'identité »**

Sont exclus les litiges :

- Relatifs à une usurpation d'identité commise par une personne ayant la qualité d'Adhérent.
- Relatifs à une usurpation d'identité commise avec la complicité d'une personne ayant la qualité d'Adhérent.

Nous ne prenons pas en charge :

- Les préjudices financiers résultant d'opérations réalisées auprès d'organismes non listés à l'article 3.2.
- Les pertes subies devant être indemnisées par les prestataires de services de paiement conformément aux dispositions du Code monétaire et financier,
- Les pertes subies suite à l'utilisation frauduleuse de vos données personnelles lorsque vous avez agi par imprudence ou n'avez pas mis en œuvre les mesures de protection et sécurité nécessaires,
- Les conséquences matérielles de la contamination de votre matériel informatique, de son dysfonctionnement ou de sa destruction, ainsi que les frais engagés pour procéder aux opérations de décontamination et de reconstitution des données.

## **ARTICLE 7 – DÉCLARATION DE SINISTRE**

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez nous informer en :

- Envoyant un mail à l'adresse : [declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)
- Envoyant un courrier à l'adresse : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE – TSA 41234 – 92919 LA DEFENSE CEDEX

Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les TRENTA JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration nous cause un préjudice, conformément à l'article L 113-2 du Code des Assurances.

#### **Pièces justificatives à fournir par l'Adhérent**

- Le numéro de votre contrat
- Tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de vos intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

## IMPORTANT :

Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou des actes de procédures réalisés avant la déclaration, sauf si vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.

## ARTICLE 8 – LIBRE CHOIX DU DEFENSEUR

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts est nécessaire, vous en avez le libre choix. Nous pouvons, si vous n'en connaissez aucun, en mettre un à votre disposition, après demande écrite de votre part.

Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure. Le libre choix de votre avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

## ARTICLE 9 – PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 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, ce délai de 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.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil);
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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 interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception (adressés par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité).

## **ARTICLE 10 – CONVENTION DE PREUVE**

Tous les documents relatifs au Contrat sont archivés électroniquement par l'intermédiaire d'un procédé numérique respectant les prescriptions de fiabilité et d'intemporalité réglementaires, afin d'être reproduits en tant que de besoin. Aucun original n'est conservé à l'issue de cet archivage électronique.

## **ARTICLE 11 – ADHÉSION – PRISE D'EFFET DURÉE ET RENOUVELLEMENT DES GARANTIES**

### **11.1 – Modalités d'Adhésion à l'assurance**

L'offre vous est présentée dans le cadre du réseau de distributeurs agréés du Courtier ou en vente à distance. Dans le cadre de la vente à distance, l'offre vous est présentée sur le site internet du Courtier ou par téléphone. L'Adhésion est validée par un bulletin d'adhésion avec signature électronique. Vous recevez un email avec les documents précontractuels dans le cadre de la première présentation de l'offre.

### **11.2 – Date d'effet et durée de l'Adhésion**

L'Adhésion prend effet à la date de signature du bulletin d'adhésion sous réserve de la réception par

ADVISE dans les 15 jours ouvrés suivant la date d'Adhésion du :

- Bulletin d'adhésion dûment rempli et signé ;
- Mandat SEPA correspondant pour les Adhésions prélevées sur compte bancaire ;
- Paiement de la prime d'assurance correspondante.

Les Adhésions sont conclues pour une période initiale de 30 jours à compter de la date de l'Adhésion. Au terme de cette période initiale, les Adhésions sont reconduites tacitement pour des périodes successives de 30 jours, sauf résiliation ou rétractation.

### 11.3 – Rétractation / Renonciation

L'Adhérent bénéficie d'un délai de rétractation de trente (30) jours calendaires à compter de la signature du bulletin d'adhésion.

Pour faire valoir son droit de rétractation, l'Adhérent peut contacter ADVISE :

- Par mail : **adhesion@parachut.com**
- Par Téléphone au **09 86 86 86 86** (du lundi au vendredi de 9h à 18h00)
- Par courrier recommandé affranchi à :

ADVISE – 58 rue Guillaume le Conquérant – 14360 Trouville-sur-Mer

En utilisant le modèle suivant : « Je soussigné (nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon adhésion n° XXXXXX du JJ/MM/AAAA au contrat PARACHUT n°505 139 souscrit par ADVISE, date et signature ».

Dans ce cas, l'Adhésion est réputée ne jamais avoir existé. Toutefois, l'Adhérent ne pourra pas exercer son droit à rétractation en cas de Sinistre pris en charge pendant le délai de rétractation.

**Délai de rétractation :** Article L112-9 alinéa 1 du Code des assurances :

«Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.»

**Délai de renonciation :** Article L112-10 du Code des assurances :

«L'assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur peut renoncer à ce contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de trente jours calendaires à compter de la conclusion du contrat.»

## ARTICLE 12 – PAIEMENT DE LA COTISATION

La cotisation d'assurance figure sur le bulletin d'adhésion. Le montant de la cotisation mensuelle est indiqué au Tableau des Garanties.

La cotisation d'assurance mensuelle est réglée par vous par :

- Tout moyen de paiement (hors prélèvement) reconnu par ADVISE, le mandataire d'intermédiaire



d'assurance ou par le distributeur agréé,

ou

- Prélèvement par ADVISE sur le compte bancaire ou postal ou carte bancaire désignée à cet effet par vous lors de la conclusion de l'Adhésion.

Le premier prélèvement interviendra au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la date de souscription. Le paiement des cotisations est à échoir, il intervient en début de chaque période d'assurance.

Vous vous engagez à informer ADVISE de toute modification des coordonnées figurant sur :

- Le mandat de prélèvement SEPA
- La carte bancaire

Pour les prélèvements sur compte bancaire, vous trouverez sur votre avis d'échéance la date et le montant des prélèvements, ainsi que la Référence Unique du Mandat (RUM) SEPA et l'identifiant créancier SEPA (ICS) correspondant au Courtier conformément à la réglementation en vigueur. Par conséquent, le certificat d'adhésion/échancier vaut notification préalable dérogatoire à l'obligation de pré-notification de 14 jours minimum avant chaque prélèvement. Dans l'hypothèse d'une modification affectant la date, le montant des prélèvements, la RUM ou l'ICS, une nouvelle information vous sera communiquée par tout moyen, préalablement aux prélèvements concernés. Vous devez vous assurer de l'approvisionnement de son compte bancaire. Toute contestation ou annulation abusive de ce prélèvement est susceptible d'engager votre responsabilité et de générer à votre charge des frais de mise en demeure liés à l'action en paiement.

En cas de non-respect de vos engagements (alimentation du compte, mise à jour des coordonnées du mandat), il pourra être mis fin aux prélèvements bancaires de l'Adhésion concernée ; la totalité des sommes restant dues au titre de cette Adhésion jusqu'à l'échéance principale devenant immédiatement exigible. Pour toute demande, Réclamation ou modification relative au prélèvement SEPA ou par carte bancaire, vous devez vous adresser à ADVISE. Tout incident de paiement de la cotisation entraîne une majoration de 10€ pour frais de dossier.

Les droits et obligations, notamment le montant des cotisations et l'étendue des services, décrits dans la Notice d'Information sont susceptibles d'évoluer en cas de modification du contrat, par avenant conformément à l'article L. 112-3 du Code des assurances entre nous et le Courtier. Vous serez informé de toute modification convenue par tout moyen, y compris e-mail ou SMS 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Il disposera alors d'un délai de 30 jours pour résilier son Adhésion pour le cas où il n'accepte pas la modification.

L'Adhérent est informé qu'en l'absence de résiliation dans ce délai, ni opposition formulée auprès d'ADVISE, les modifications entreront en vigueur pour son adhésion sans autre formalité. En cas de refus d'une modification par l'Adhérent, l'Adhésion sera résiliée de plein droit, la cotisation restera due sur les bases existantes jusqu'à la date d'effet de cette résiliation.

## ARTICLE 13 – MODIFICATION DE L'ADHÉSION

Vous devez déclarer à ADVISE tout changement d'adresse ou dans vos informations personnelles de votre propre initiative dans un délai de 15 jours, sous peine de déchéance, par mail [adhesion@parachut.com](mailto:adhesion@parachut.com).

## ARTICLE 14 – RÉSILIATION – CESSATION DES GARANTIES

### De plein droit :

- En cas de retrait total de notre agrément conformément et dans les conditions définies à l'article L 326-12 du Code des assurances,
- En cas de résiliation du contrat collectif d'assurance n°505 139, à la date de la résiliation, l'assurance pouvant toutefois être maintenue dans le cadre d'un nouveau contrat d'assurance collectif souscrit par ADVISE accordant des garanties similaires et sous réserve de vous informer préalablement par tout moyen.

### Par l'Assureur :

- Dans les cas de réticence, déclaration fausse ou inexacte de risque ou de Sinistre, aggravation du risque de votre fait après le Sinistre, ou pour défaut de paiement de la cotisation suivant les modalités prévues par la loi.  
Conformément à l'article R113-10 du Code des assurances, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification à l'assuré de la résiliation de son contrat.
- A chaque date de renouvellement mensuel de l'Adhésion par lettre simple ou par courrier électronique, au minimum dans les trente (30) jours qui précèdent la date de renouvellement mensuelle de l'Adhésion.
- A défaut de paiement de la prime ou d'une fraction de la prime, dans les dix jours de son échéance, la garantie peut être suspendue trente (30) jours après la mise en demeure. Conformément à l'article L113-3 du Code des assurances, nous sommes en droit de résilier le contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours.

### Par Vous :

La demande de résiliation peut être effectuée à tout moment. La résiliation prendra effet à la prochaine Date de renouvellement suivant la réception de la résiliation, sous réserve d'un délai de prévenance de cinq (5) jours ouvrés, la date de l'appel, le cachet de la poste ou la date d'envoi du courrier électronique faisant foi.

Pour faire valoir son droit de résiliation, vous pouvez contacter ADVISE :

- Par le site internet [parachut.com](https://parachut.com) en cliquant sur le bouton « Résiliation »
- Par téléphone au **09 86 86 86 86** (du lundi au vendredi de 9h à 18h00)
- Par mail : [adhesion@parachut.com](mailto:adhesion@parachut.com)
- Par courrier recommandé affranchi à :

ADVISE – 58 rue Guillaume le Conquérant – 14360 Trouville-sur-Mer

En utilisant le modèle suivant : « Je soussigné (nom, prénom, adresse) déclare résilier mon adhésion n°XXXXXX du JJ/MM/AAAA au contrat PARACHUT n°505139 souscrit par ADVISE, date et signature ».

## ARTICLE 15 – DISPOSITIONS DIVERSES

### Loi et langue applicables

La loi applicable au Contrat est la loi française.

## ARTICLE 16 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance, vous pouvez vous adresser à **GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE – TSA 41234 – 92919 LA DEFENSE CEDEX** ou par mail à l'adresse : **reclamation@groupama-pj.fr**.

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire.

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables à partir de sa date d'envoi. Notre réponse doit vous être apportée par écrit dans les deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

## ARTICLE 17 – COLLECTE DE DONNÉES – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'Assureur et le Courtier sont co-responsables de traitement.

Des données à caractère personnel sont recueillies à différentes étapes de nos activités commerciales ou d'assurance concernant les assurés ou les personnes parties ou intéressées aux contrats. Ces données sont traitées dans le respect des réglementations, et notamment des droits des personnes.

### Vos droits sur les données personnelles

Vous disposez, en justifiant de votre identité, de droits sur vos données que vous pouvez exercer facilement :

- droit de prendre connaissance des informations dont nous disposons et de demander à les compléter ou les corriger (droits d'accès et de rectification).
- droit de demander l'effacement de vos données ou d'en limiter l'utilisation (droits de suppression des données ou de limitation).
- droit de vous opposer à l'utilisation de vos données, notamment concernant la prospection commerciale (droit d'opposition).
- droit de récupérer les données que vous nous avez personnellement fournies pour l'exécution de votre contrat ou pour lesquelles vous avez donné votre accord (droit à la portabilité des données).
- droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès.

La personne concernée peut exercer ces droits auprès des Délégués Représentant à la Protection des Données :

- Du Courtier :

Par mail : à l'adresse **dpo@parachut.com**

Ou

Par courrier : en écrivant « à l'attention du Délégué à la Protection des Données » : ADVISE – 58 rue Guillaume le Conquérant – 14360 Trouville-sur-Mer

• De l'Assureur :

Par mail : à l'adresse **contactdrpo@protectionjuridique.fr**

Ou

Par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE, TSA 41234 – 92919 LA DEFENSE CEDEX.

Notre Politique de Protection des Données, la description détaillée des traitements mis en œuvre et les modalités d'exercice de vos droits sont actualisés régulièrement et accessibles sur notre site internet [GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE-pj.fr](http://GROUPAMA.PROTECTION.JURIDIQUE-pj.fr)

Toute demande concernant vos données personnelles peut aussi être adressée au Délégué à la Protection des Données à **contactDPO@GROUPAMA.com**. La réponse vous sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) si vous estimez que nous avons manqué à nos obligations concernant vos données.

### **Pourquoi collectons-nous des données personnelles ?**

Les données recueillies à différentes étapes de la souscription ou de la gestion des contrats d'assurance sont nécessaires aux objectifs suivants :

- **Passation, gestion, exécution des contrats d'assurance.**

Les données recueillies pour la passation, la gestion et l'exécution des contrats, vous concernant ou concernant les personnes parties, intéressées ou intervenant au contrat, ont pour objectifs :

- L'étude des besoins en assurance afin de proposer des contrats adaptés à chaque situation
- L'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque
- La gestion des contrats (de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat), et l'exécution des garanties du contrat,
- La gestion des clients
- L'exercice des recours, et la gestion des réclamations et des contentieux
- L'élaboration des statistiques et études actuarielles
- La mise en place d'actions de prévention
- Le respect d'obligations légale ou réglementaire
- La conduite d'activités de recherche et développement dans le cadre de la vie du contrat

Des données de santé sont susceptibles d'être traitées dès lors qu'elles sont nécessaires à la passation, la gestion ou l'exécution des contrats d'assurance. Ces informations sont traitées dans le respect de la confidentialité médicale et avec votre accord. En cas de conclusion d'un contrat, les données sont conservées pour la durée du contrat ou des sinistres, et jusqu'à expiration des délais légaux de prescription.

En l'absence de conclusion d'un contrat (données prospects) :

- les données de santé sont conservées 5 ans maximum à des fins probatoires ;
- les autres données pourront être conservées 3 ans maximum.

- **Lutte contre la fraude à l'assurance**

L'Assureur, qui a pour obligation de protéger la mutualité des assurés et éviter la prise en charge de demandes injustifiées, a un intérêt légitime à lutter contre les fraudes.

Des données personnelles (y compris des données de santé) pourront donc être utilisées pour prévenir, détecter et gérer les fraudes quel qu'en soit l'auteur. Ces dispositifs de lutte contre la fraude peuvent conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. L'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (ALFA) peut être destinataire de données à cette fin. Les droits sur ces données peuvent être exercés à tout moment par courrier à ALFA, 1, rue Jules Lefebvre – 75431 Paris Cedex 09.

Les données traitées pour la lutte contre la fraude sont conservées 5 ans maximum à compter de la clôture du dossier de fraude. En cas de procédure judiciaire, les données seront conservées jusqu'à la fin de la procédure, et expiration des prescriptions applicables. Les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, seront désinscrites passé le délai de 5 ans à compter de l'inscription sur cette liste.

- **Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme**

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met en œuvre des dispositifs de surveillance destinés à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et permettre l'application de sanctions financières.

Les données utilisées à cette fin sont conservées 5 ans à compter de clôture du compte ou de la fin de la relation avec l'Assureur. Celles relatives aux opérations réalisées par les personnes sont conservées 5 ans à compter de leur exécution y compris en cas de clôture du compte ou de fin de la relation avec l'Assureur. TRACFIN peut être destinataire d'informations à cette fin. Conformément au Code monétaire et financier, le droit d'accès à ces données s'exerce auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (voir [cnil.fr](http://cnil.fr)).

- **Satisfaction/Qualité de services**

Dans notre intérêt et celui de nos clients, nous mesurons et cherchons à améliorer continuellement la qualité de nos services et de nos offres.

Dans ce cadre, des enquêtes de satisfaction peuvent être réalisées et nos échanges (courriers, e-mails ou téléphoniques) peuvent être enregistrés et analysés. Les enregistrements téléphoniques sont conservés pour une durée maximale de 2 mois et les éléments nécessaires à l'amélioration de notre qualité de services sont conservés pour une durée maximale de 3 ans.

- **Enregistrements téléphoniques**

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez

écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon les modalités décrites ci-dessus.

- **Recueil et traitement de données de santé**

Vous acceptez expressément le recueil et le traitement des données concernant votre santé, nécessaires à la gestion de vos garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale. Elles sont exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

**Transferts d'informations hors de l'Union Européenne :**

Les données personnelles sont traitées au sein de l'Union Européenne. Toutefois, des données peuvent faire l'objet de transferts vers des pays hors Union Européenne, dans le respect des règles de protection des données et encadrées par des garanties appropriées (ex : clauses contractuelles types de la commission européenne, pays présentant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat...).

Ces transferts peuvent être effectués pour l'exécution des contrats, la lutte contre la fraude, le respect d'obligations légales ou réglementaires, la gestion d'actions ou contentieux permettant notamment à l'Assureur d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice ou pour les besoins de la défense des personnes concernées.

**A qui sont communiquées ces informations ?**

Les données à caractère personnel traitées sont destinées, dans la limite de leurs attributions :

- aux services de l'Assureur en charge de la gestion des contrats.
- aux services de l'Assureur ou du Groupe GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE en charge de la lutte contre la fraude ou de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de l'audit et du contrôle.
- ces informations peuvent également être communiquées, dès lors que cela est nécessaire, à nos réassureurs, intermédiaires, partenaires, et sous-traitants, ainsi qu'aux organismes susceptibles d'intervenir dans l'activité d'assurance, tels les organismes publics ou autorités de tutelles, ou les organismes professionnels (dont ALFA à des fins de lutte contre la fraude et TRACFIN pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme).
- les informations relatives à votre santé sont exclusivement destinées à nos médecins-conseils ou à des personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux).

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

**OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique par un professionnel avec lequel ils n'ont pas de relations contractuelles préexistantes, peuvent s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## ARTICLE 18 – SUBROGATION

Dès lors que nous exposons des frais externes, il est susceptible de récupérer une partie ou la totalité des sommes déboursées pour son compte.

Nous sommes subrogés dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des Assurances, dans les droits et actions que vous possédez contre les tiers, en remboursement des sommes qui vous sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la Justice Administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à votre charge et sous réserve que vous puissiez les justifier, nous nous engageons à ce que vous soyez désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde, le cas échéant, leur revenant, dans la limite des sommes engagées par lui.

## ARTICLE 19 – FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque :

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat.  
Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances ; Il peut s'agir de façon non-limitative des éléments suivants : date, nature, causes, circonstances, conséquences, utilisation de documents inexacts comme justificatifs.
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

## ARTICLE 20 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE et d'ADVISE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

