

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT PROTECTION JURIDIQUE CONFORT À CONSERVER PAR L'ASSURÉ

## ARTICLE 1 L'OBJET DU CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE

Le présent **contrat** est un contrat de protection juridique.

De façon générale, la protection juridique est une garantie d'assurance qui consiste à « prendre en charge des frais de procédure ou à fournir des services découlant de la couverture d'assurance, en cas de différend ou de **litige** opposant l'**assuré** à un **tiers**, en vue notamment de défendre ou représenter en demande l'**assuré** dans une procédure civile, pénale, administrative ou autre ou contre une réclamation dont il est l'objet ou d'obtenir réparation à l'amiable du dommage subi » (article L127-1 du Code des Assurances).

En d'autres termes, cette assurance **vous** aide à résoudre votre **litige** par une assistance amiable, voire par une prise en charge de frais de procédures judiciaires.

L'assurance protection juridique ainsi définie à l'article L127-1 du Code des Assurances ne doit pas être confondue avec les garanties de défenses civile et pénale (parfois intitulées aussi garanties de protection juridique) incluses dans la plupart des contrats de responsabilité civile qui permettent à l'assureur de prendre en charge la défense de son assuré quand il a lui-même un intérêt au **litige**.

De la même façon, lorsque l'assuré subit un dommage, son assureur réclamera réparation si et seulement si l'évènement dommageable est couvert au titre de la garantie responsabilité civile.

La garantie offerte par les clauses de défense recours est donc beaucoup plus restreinte que celle offerte par l'assurance protection juridique puisqu'elle conditionne sa mise en œuvre, en défense comme en recours, à un évènement garanti par le contrat de responsabilité civile.

Le **contrat** d'assurance de protection juridique est régi par le Code des Assurances (articles L127-1 à L127-8, article R127-1).

Comme tout contrat d'assurance, le **contrat** de protection juridique est aléatoire : l'évènement qui déclenche sa mise en œuvre ne doit pas être connu de **vous** lors de la prise d'effet. En l'absence d'**aléa**, la garantie ne **vous** est pas due.

L'**assureur** a placé en fin de **contrat** un lexique dont les définitions font partie intégrante des présentes conditions générales ; **vous** y trouverez des explications sur des mots dont **vous** souhaitez vérifier le sens. Les mots concernés sont identifiés en gras (exemple : **sinistre**).

## ARTICLE 2 LES BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES

Les **bénéficiaires** des garanties du **contrat** sont le **souscripteur**, son conjoint, concubin ou toute personne liée à lui par un PACS et leurs enfants fiscalement à charge.

## ARTICLE 3 LES PRESTATIONS DE L'ASSUREUR

### 3/1 L'ASSISTANCE CONNECTÉE

Avec notre service @del, **vous** avez un accès illimité à une base documentaire **vous** apportant des renseignements et de l'information juridiques **vous** permettant d'avoir les premiers éléments de réponse à vos interrogations.

Ce service juridique est accessible 24H/24 et 7J/7 depuis le site internet de l'**intermédiaire d'assurance**, [www.apivia-services.fr](http://www.apivia-services.fr), en renseignant votre nom et votre numéro de **contrat**.

### 3/2 UNE ASSISTANCE JURIDIQUE TÉLÉPHONIQUE

Au numéro qui **vous** est dédié, l'**assureur** s'engage à **vous** écouter et **vous** fournir par téléphone des renseignements juridiques relevant du droit français et se rapportant aux garanties de protection juridique décrites dans le présent **contrat**.

Des juristes qualifiés sont à votre écoute du lundi au vendredi pour :

- répondre à vos interrogations,
- **vous** informer sur vos droits,
- **vous** proposer des solutions,
- envisager avec **vous**, dans le cadre d'un accompagnement personnalisé, la suite à donner.

Nos juristes ne se contentent pas d'apporter des renseignements juridiques, ils les explicitent et proposent des solutions concrètes.

### QUE FAIRE EN CAS DE BESOIN D'ASSISTANCE JURIDIQUE ?

Contactez l'**assureur** au : **05 56 69 34 84**  
L'accès au service se fait du lundi au vendredi  
de 09 h 00 à 18 h 00 sans interruption.

### Pour les contrats distribués sur les îles de LA REUNION et MAYOTTE

Contactez l'**assureur** au : **02 62 35 41 34**  
L'accès au service se fait du lundi au vendredi  
de 08 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 17 h 30.

### 3/3 UN ACCOMPAGNEMENT PRÉVENTIF

En prévention de tout **litige**, sur simple demande, l'**assureur** vous assiste dans la compréhension de documents juridiques tels que :

- le contrat de location de votre résidence principale,
- les conditions générales de vente d'un séjour auprès d'une agence de voyages, ...

Les renseignements fournis ne pourront en aucun cas se substituer aux conseils juridiques délivrés par les professions réglementées, seules habilitées à le faire.

### 3/4 UN ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS AU PLUS PROCHE DE VOUS

Sur simple demande, il **vous** sera possible de rencontrer des juristes dans la délégation la plus proche parmi les trente (30) implantations réparties sur tout le territoire.

L'**assureur** offre un maillage inégalé du territoire afin de **vous** permettre d'être parfaitement accompagné où que **vous** **vous** trouviez.

Il **vous** suffit de contacter votre interlocuteur afin de déterminer avec lui une date et un horaire qui permettront une rencontre dans les meilleurs délais.

### 3/5 UNE GESTION AMIABLE

À la suite d'une déclaration de **litige**, l'**assureur** s'engage à :

- **vous** conseiller et **vous** accompagner dans les démarches à entreprendre,
- **vous** assister dans la rédaction de vos courriers de réclamation,
- **vous** aider à réunir les pièces et témoignages nécessaires à la constitution de votre dossier de réclamation ou de défense,

*SI VOS PROPRES DEMARCHES N'ONT PAS PERMIS DE SOLUTIONNER LE PROBLEME RENCONTRE, L'ASSUREUR S'ENGAGE A :*

- effectuer, en concertation avec **vous**, les démarches en vue d'obtenir une solution négociée et amiable.
- **vous** faire assister et soutenir par des **spécialistes** quand la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution de votre **litige**. Ce **spécialiste** **vous** assistera et rendra si besoin une consultation écrite après **vous** avoir entendu. Cet avis consultatif destiné à étayer votre réclamation ou votre défense **vous** sera communiqué.

- prendre en charge, dans la limite des **plafonds** contractuels garantis, les frais et honoraires de ce **spécialiste** voire ceux de votre **avocat** lorsque votre adversaire est lui-même défendu dans les mêmes conditions.
- vous** donner accès à une médiation indépendante. Les parties choisiront le médiateur sur une liste proposée par une association ou un groupement professionnel. Il prendra contact avec elles, les réunira et les aidera à tenter de trouver une solution au litige en cours.

Toutes vos demandes sont traitées dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés.

Bien entendu, en cas d'accord amiable, l'**assureur vous** accompagne jusqu'à sa mise en œuvre effective.

La gestion amiable du **litige** est réalisée dans un délai de :

- six (6) mois à compter de la date de la première intervention des services de l'**assureur**,
- ou un (1) an si une expertise contradictoire s'est avérée nécessaire.

A l'issue de ce délai, il **vous** est soumis le choix, soit :

- de poursuivre la tentative de résolution amiable,
- de transmettre le dossier à l'**avocat** de votre choix pour engager les démarches judiciaires utiles,
- d'abandonner le recours.

### 3/6 L'ACCOMPAGNEMENT DANS LA PHASE JUDICIAIRE

Lorsque toute tentative de résolution du **litige** sur un terrain amiable a échoué, l'**assureur** s'engage à :

- vous** faire représenter par l'**auxiliaire de justice** de votre choix, sauf en cas de **litige juridiquement insoutenable**. Conformément à l'article L127-3 du Code des Assurances, lorsque **vous** faites appel à un **avocat** ou toute autre personne qualifiée pour **vous** défendre, **vous** représenter ou servir vos intérêts, **vous** avez la liberté de le choisir.

**Vous** choisissez donc en toute liberté et indépendance l'**avocat** chargé de vos intérêts ; l'**assureur** intervient seulement pour donner son accord sur le principe de la saisine mais ne désigne pas d'**avocat** à votre place.

Si **vous** n'en connaissez pas, **vous** pouvez **vous** rapprocher de l'Ordre des **avocats** du barreau compétent ou demander par écrit à l'**assureur** de **vous** communiquer les coordonnées d'un **avocat**.

**Vous** avez la maîtrise de la direction du procès en concertation avec l'**avocat** que **vous** avez choisi.

L'**assureur** reste à votre disposition ou à celle de votre **avocat** pour **vous** apporter l'assistance dont **vous** auriez besoin.

Lors de la saisine de l'**avocat**, celui-ci est tenu en application des règles déontologiques de sa profession, de **vous** faire signer une convention d'honoraires afin de **vous** informer des modalités de détermination de ses honoraires et de l'évolution prévisible de leur montant.

- prendre en charge dans la limite des montants contractuels garantis et dans celle des frais réellement exposés :
  - les frais et honoraires des **avocats** et **experts** ;
  - les frais de procès comprenant notamment les frais d'**huissiers**, d'expertise judiciaire, la taxe d'appel...

Par principe, **vous** faites l'avance des frais et honoraires et l'**assureur vous** rembourse sur justificatifs le montant des factures réglées dans la limite des montants contractuels garantis.

Si la convention d'honoraires le prévoit ou si **vous** en faites la demande, l'**assureur** peut procéder directement au règlement des factures adressées, et ce dans la limite des montants contractuels garantis.

Qu'il s'agisse d'un paiement direct ou d'un remboursement, le règlement de l'**assureur** sera effectué au plus tard 30 jours après réception des justificatifs.

BARÈME APPLICABLE AUX HONORAIRES DES EXPERTS ET AUXILIAIRES DE JUSTICE (TVA INCLUSE)	
<b>PHASE AMIABLE</b>	
<b>Démarches amiables</b>	
Intervention amiable	112 €
Protocole ou transaction	335 €
<b>Consultation, expertise</b>	
Consultation de <b>spécialiste</b>	391 €
Expertise amiable contradictoire	1 116 €
<b>MARD (Modes Alternatifs de Résolution des Différends)</b>	
Conciliateur de justice (assistance)	391 €
Médiation de la consommation (assistance)	391 €
Médiation conventionnelle ou judiciaire	558 €
Arbitrage	558 €
Procédure participative	558 €
<b>PHASE JUDICIAIRE</b>	
<b>Assistance</b>	
Assistance préalable à toute procédure pénale	391 €
Assistance à une instruction	
Assistance à une expertise judiciaire comprenant la rédaction des dires (forfait)	
<b>Commissions - Juridictions de première instance</b>	
Démarches au parquet (forfait)	129 €
Saisie SARVI (forfait)	
Commissions diverses	558 €
Assistance aux mesures alternatives aux poursuites	
Ordonnance sur requête (forfait)	446 €
Référé / Procédure accélérée au fonds	670 €
Référé d'heure à heure	837 €
Tribunal de police	558 €*
Tribunal correctionnel	893 €*
Tribunal / Chambre de proximité	837 €*
Juge de l'exécution	670 €
Juge de l'exequatur	
Juge des contentieux de la protection	
Juge aux affaires familiales	
Tribunal judiciaire	1 116 €*
Tribunal de commerce	
Tribunal administratif	
Autres juridictions	
Conseil de prud'hommes :	558 €* 837 €*
• Référé, Phase de conciliation, Départage • Phase de Jugement (audiences de mise en état comprises)	
Incidents d'instance et demandes incidentes	670 €
<b>Juridictions de recours</b>	
Cour ou juridiction d'appel	1 817 €*
Recours devant le premier président de la cour d'appel	558 €
Cour de cassation, Conseil d'État, Cour d'assises	2 096 €*
<b>Juridictions étrangères</b>	
Juridictions étrangères (dont Andorre et Monaco)	1 116 €*

\* correspond au montant maximum par juridiction

PLAFONDS, FRANCHISE ET SEUIL D'INTERVENTION (TVA INCLUSE)	
<b>Plafond</b> maximum de prise en charge par sinistre (France, Principautés d'Andorre et de Monaco) :	<b>22 313 €</b>
Dont <b>plafond</b> pour : Démarches amiables	<b>558 €</b>
Expertise Judiciaire	<b>5 419 €</b>
<b>Plafond</b> maximum de prise en charge par sinistre hors France, Principautés d'Andorre et de Monaco	<b>2 789 €</b>
Plafond maximum de prise en charge par stage (article 5/1)	<b>280 €</b>
<b>Seuil d'intervention</b>	<b>0 €</b>
<b>Franchise</b>	<b>0 €</b>

#### Les modalités d'intervention :

Les montants ci-avant comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation, etc...) et constituent la limite de la prise en charge de l'**assureur** même en cas de pluralité ou de changement d'**auxiliaires de justice** ou d'**experts**.

Les honoraires et frais sont réglés une fois la prestation effectuée.

Les montants sont cumulables et représentent le maximum des engagements de l'**assureur** par intervention ou par juridiction (montants signalés par un astérisque (\*)) même en cas de renvoi d'audience.

#### La subrogation :

Les indemnités qui pourraient **vous** être allouées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale, L761-1 du Code de Justice Administrative, ou leurs équivalents devant les juridictions étrangères, ainsi que les **dépens** et autres frais de procédure **vous** bénéficient par priorité pour les dépenses dûment justifiées restées à votre charge, et subsidiairement à l'**assureur** dans la limite des sommes qu'il a engagées.

### 3/7 LE SUIVI JUSQU'A LA PARFAITE EXECUTION

Parce qu'un **litige** ne se termine pas à la délivrance d'une décision de justice, l'**assureur vous** accompagne jusqu'à sa parfaite exécution, soit à l'amiable, soit par la saisine d'un huissier territorialement compétent.

L'**assureur** prend en charge les frais et honoraires de cet **huissier** dans la limite des plafonds contractuels garantis, et jusqu'à votre total désintéressement.

L'intervention de l'**assureur** se termine lorsque **vous** êtes totalement désintéressé ou en cas d'**insolvabilité** notoire de votre débiteur. Cette **insolvabilité** est constituée par un procès-verbal de carence dressé par **huissier**, par une incarcération de votre débiteur, sa liquidation judiciaire ou lorsqu'il est sans domicile fixe.

## ARTICLE 4 LES GARANTIES DE L'ASSUREUR

### 4/1 LA SANTE

**Vous** êtes victime d'une agression, de violences au sein de la famille ou d'une atteinte accidentelle à votre intégrité physique et/ou morale et souhaitez être assisté et faire valoir vos droits à l'encontre du responsable de votre préjudice.

**Vous** êtes victime d'une erreur médicale, d'un retard ou d'une erreur de diagnostic, d'une infection nosocomiale ou d'un défaut de conseil d'un praticien à l'occasion d'une maladie, d'une hospitalisation ou de tous soins ou examens médicaux et souhaitez être assisté et faire valoir vos droits face à :

- un établissement de soins public ou privé,
- un professionnel de santé,
- l'ONIAM (Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux), ...

**Vous** êtes victime d'un accident, d'une agression ou êtes malade et rencontrez des difficultés pour faire valoir ou respecter vos droits avec :

- les services publics ou privés gestionnaires des régimes de sécurité sociale, des régimes complémentaires ou des prestations familiales,
- une MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées),
- la CNSA (Caisse nationale de Solidarité pour l'Autonomie), ...

En cas d'agression au sein de la famille, l'assureur s'engage à ne pas opposer à la victime, la notion de tiers au contrat.

### 4/2 L'USURPATION D'IDENTITE

**Vous** êtes victime d'une usurpation de votre identité, **vous** occasionnant un préjudice et êtes amené :

- à exercer un recours à l'encontre du **tiers** responsable,
- à **vous** défendre ou à exercer les recours contre des **tiers** se présentant comme vos créanciers, ...

### 4/3 LES DROITS DE LA PERSONNALITE

**Vous** êtes victime d'une atteinte aux droits de la personnalité pour des faits tels que :

- atteinte à votre vie privée, à votre image (non-respect du droit à l'image, écoutes téléphoniques...),
- dénonciation calomnieuse,
- propos diffamants, injurieux sur tout support de communication (Internet, réseaux sociaux numériques, médias...), ...

### 4/4 L'HABITATION

**Par exception, la SCI familiale propriétaire de la résidence principale ou secondaire bénéficie des garanties si les associés personnes physiques sont exclusivement les bénéficiaires désignés à l'article 2.**

**Vous** êtes propriétaire occupant de votre résidence principale ou secondaire et **vous** rencontrez des difficultés avec :

- votre syndicat de copropriétaires ou son représentant,
- vos voisins,
- les entreprises ayant réalisé pour vous des travaux de réparation ou d'aménagement non soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978 (dommages-ouvrage),
- la collectivité locale ou territoriale lors de travaux d'aménagement réalisés par elle, ...

**Vous** êtes locataire et **vous** rencontrez des difficultés avec :

- votre propriétaire,
- l'agence gestionnaire de votre logement,
- votre voisinage qui **vous** cause des nuisances ou du fait du mauvais entretien de l'immeuble, ...

**Vous** achetez ou vendez votre résidence principale ou secondaire et **vous** vous heurtez à des difficultés avec :

- l'acquéreur,
- le vendeur,
- l'agence immobilière intervenue dans la transaction,
- le(s) notaire(s) chargé(s) de la transaction,
- les organismes bancaires ou de crédit,
- les assurances emprunteur, ...

**Vous** faites construire votre résidence principale ou secondaire ou faites réaliser des travaux soumis à l'obligation d'assurance dommages-ouvrage et **vous** rencontrez des difficultés avec :

- le constructeur de maison individuelle ou le promoteur qui ne respecte pas ses obligations (implantation, descriptif, délai de livraison...),
- l'architecte ou tout maître d'œuvre,
- les entreprises ayant réalisé des travaux,
- l'assurance dommages-ouvrage,
- les organismes bancaires ou de crédits,
- les assurances emprunteur, ...

**AVANT LA RECEPTION DES TRAVAUX, L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE LES FRAIS D'EXPERTISE PROBATOIRE**

(EVALUATION DU PREJUDICE ET RECHERCHE DES RESPONSABILITES) OU D'EXPERTISE PREVENTIVE (SUIVI DE CHANTIER, ASSISTANCE A RECEPTION DE TRAVAUX ET A LA LEVEE DE RESERVES) MAIS **VOUS** ASSISTE DANS L'ORGANISATION ET L'ANALYSE JURIDIQUE DU RAPPORT D'EXPERTISE.

#### MODALITES SPECIFIQUES D'APPLICATION DE LA GARANTIE :

POUR LES **LITIGES** PORTANT SUR DES GROS TRAVAUX IMMOBILIERS SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE, LA GARANTIE EST ACQUISE AU TERME D'UN **DELAI DE CARENCE** DE VINGT-QUATRE (24) MOIS A COMPTER DE LA DATE D'EFFET DE LA **SOUSCRIPTION**.

#### EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR **LES LITIGES** RELATIFS AUX SERVITUDES, AU BORNAGE OU AUX CONFLITS DE MITOYENNETE.

#### 4/5 LA CONSOMMATION DE BIENS MOBILIERS OU DE SERVICES (Y COMPRIS LES ACTIVITES COLLABORATIVES)

**Vous** achetez ou louez, dans le cadre de votre vie privée, directement, en ligne ou par correspondance, des biens mobiliers non assujettis à l'obligation d'immatriculation et des services (internet, téléphonie mobile, meubles, appareils ménagers, matériel informatique, équipements divers, déménageur...); **vous** n'êtes pas à l'abri de problèmes :

- vice caché,
- panne,
- publicité mensongère,
- escroquerie,
- clauses abusives, ...

**Vous** partagez ou échangez des biens (voiture, logement, tondeuse, etc.), ou des services (covoiturage, jardinage, bricolage, etc.), ou des connaissances (soutien scolaire, communauté d'apprentissage, etc.) avec échange monétaire (vente, location, prestation de services) ou sans échange monétaire (dont troc, volontariat), en direct ou par l'intermédiaire d'une plateforme numérique de mise en relation entre particuliers, et **vous** rencontrez des difficultés :

- mauvaise exécution de la prestation,
- défaut du bien,
- dégradation,
- non restitution du bien prêté,
- annulation abusive de l'échange,
- refus d'indemnisation de l'assureur...

#### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES **LITIGES** LIÉS :

- AUX LOCATIONS OU AUX VENTES POUR LESQUELLES DES DÉCLARATIONS, AUTORISATIONS ET CERTIFICATIONS LÉGALES, RÉGLEMENTAIRES OU CONTRACTUELLES N'ONT PAS ÉTÉ EFFECTUÉES.
- À LA LOCATION DE TOUT OU PARTIE DE VOTRE LOGEMENT SANS AUTORISATION ÉCRITE DE VOTRE BAILLEUR, SI **VOUS** ÊTES LOCATAIRE.

#### 4/6 LES RELATIONS AVEC LES CAISSES DE RETRAITE, LES ORGANISMES BANCAIRES, DE CREDIT OU D'ASSURANCES

**Vous** êtes confronté à un litige concernant l'application :

- de vos contrats d'assurances,
- de prestations bancaires ou de crédit,...

#### EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES **LITIGES** :

- RELATIFS A UNE IRREGULARITE AFFECTANT UN TAUX EFFECTIF GLOBAL,
- RELATIFS AUX ENGAGEMENTS LIES AUX CAUTIONNEMENTS, SAUF CEUX CONSENTIS DANS LE CADRE FAMILIAL POUR DES ACTES DE LA VIE PRIVEE,
- LIES AU SURENDETTEMENT.

#### 4/7 LES RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS

**Vous** êtes confronté à des problèmes de tous ordres avec les services administratifs ou publics tels que :

- Enseignement,
- Sécurité sociale (Caisse d'Allocations Familiales, ...),
- Réseaux de transport, de communication,
- Services d'Electricité, des Eaux,
- Services municipaux ou départementaux, ...

#### EXCLUSION SPECIFIQUE :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES **LITIGES** VOUS OPPOSANT A L'ADMINISTRATION FISCALE OU DOUANIERE OU LEUR EQUIVALENT DANS TOUT AUTRE PAYS.

#### 4/8 LES LOISIRS

**Vous** voyagez et rencontrez des difficultés lors de l'exécution de la prestation achetée au transporteur, à l'agence de voyages ou à tout autre intervenant :

- le séjour ne correspond pas aux prestations achetées,
- **vous** êtes victime d'un vol dans un établissement de tourisme,
- vos bagages ont été égarés,
- **vous** avez fait une réservation mais il n'y a pas de place à l'arrivée, ...

**Vous** êtes en déplacement à l'étranger et êtes impliqué dans un **litige** ...

**Vous** pratiquez un sport ou une activité culturelle, êtes impliqué dans un accident et **vous** rencontrez des difficultés pour faire appliquer les contrats d'assurances concernés ...

**Vous** êtes membre d'une association loi de 1901 à but non lucratif et êtes mis en cause personnellement du fait de votre participation bénévole ...

**Vous** êtes propriétaire d'un navire de plaisance de moins de huit (8) ans et rencontrez des difficultés avec :

- le vendeur ou l'acquéreur lors de la transaction,
- les affaires maritimes,
- le gestionnaire de votre amarre,
- les entreprises chargées du gardiennage, de l'entretien ou des réparations, ...

**Vous** possédez des animaux de compagnie et **vous** devez faire valoir vos droits auprès :

- d'un vendeur suite à un vice rédhibitoire,
- d'une clinique vétérinaire suite à une intervention chirurgicale ou une erreur de diagnostic,
- d'un toiletteur, d'une pension, d'un refuge ou chenil suite à un accident ou pour un défaut de garde, ...

#### EXCLUSION SPECIFIQUE :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES **LITIGES** LIES A UN FINANCEMENT PUBLICITAIRE OU A UN BUDGET DE PARTICIPATION A UNE EPREUVE SPORTIVE OU UNE COMPETITION.

#### 4/9 LA PROPRIÉTÉ ET L'USAGE D'UN VÉHICULE TERRESTRE À MOTEUR (AUTO/DEUX-ROUES)

**Vous** achetez, vendez ou utilisez un véhicule terrestre à moteur et rencontrez des difficultés lors de :

- l'achat,
- la vente,
- l'entretien,
- la réparation,
- le financement ...

##### EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR :

- LES **LITIGES** NE RELEVANT PAS DE LA QUALITÉ DE PROPRIÉTAIRE OU UTILISATEUR OU CONDUCTEUR AUTORISÉ D'UN VÉHICULE TERRESTRE À MOTEUR,
- LES **LITIGES** RELEVANT DE L'ASSUREUR DE VOTRE EMPLOYEUR OU DE CELLE DE VOTRE ENTREPRISE,
- VOTRE DÉFENSE EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION,
- LES RECOURS CONTRE L'AUTEUR DES DOMMAGES SUBIS À L'OCCASION D'UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION (SAUF SI **VOUS** RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS AVEC L'APPLICATION DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE),
- **LES LITIGES** DE NATURE FISCALE OU DOUANIÈRE.

#### 4/10 LE TRAVAIL SALARIÉ

**Vous** avez besoin de faire valoir vos droits à l'égard de votre employeur public ou privé, car :

- **vous** rencontrez des difficultés dans l'exécution de votre contrat de travail,
- **vous** quittez ou perdez votre emploi suite à une démission ou un licenciement et ne parvenez pas à trouver un accord avec votre employeur,
- **vous** êtes victime de harcèlement ou de discrimination,
- votre employeur a omis de régler vos cotisations retraites, ...

##### EXCLUSION SPECIFIQUE :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES **LITIGES** RELEVANT D'UNE ACTIVITÉ CREATRICE DE REVENUS N'AYANT PAS LE CARACTÈRE DE TRAITEMENTS OU SALAIRES.

##### FRAIS EXCLUS :

L'**ASSUREUR** NE PREND JAMAIS EN CHARGE LES HONORAIRES DE NÉGOCIATION DE RUPTURE DE CONTRAT DE TRAVAIL OU DE STAGE.

#### 4/11 LES EMPLOIS FAMILIAUX

**Vous** êtes confronté à des problèmes de tous ordres avec vos emplois familiaux :

- employé de maison, aide à domicile
- garde d'enfants, assistante maternelle,
- URSSAF,
- Chèque Emploi Service Universel (CESU), ...

##### EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES **LITIGES** LIÉS À L'EMPLOI D'UNE PERSONNE NON RÉGULIÈREMENT DÉCLARÉE AUX ORGANISMES SOCIAUX OU AU NON-RESPECT DÉLIBÉRÉ DES OBLIGATIONS LÉGALES RELATIVES AU STATUT D'EMPLOYEUR FAMILIAL.

#### ARTICLE 5 LES AUTRES SERVICES DE L'ASSUREUR

##### 5/1 LA PROTECTION DU PERMIS DE CONDUIRE

**Vous** perdez un ou plusieurs points sur votre permis de conduire.

L'**assureur** prend en charge les frais du stage, effectué à votre initiative, auprès d'un centre de formation agréé par les pouvoirs publics dont l'objet est la reconstitution partielle des points de votre permis de conduire.

Pour bénéficier de cette garantie, **vous** devez fournir :

- la lettre de la Préfecture vous notifiant la recapitalisation de vos points (lettre 47),
- la copie du procès-verbal d'infraction entraînant le retrait de points,
- la facture acquittée de l'organisme agréé auprès duquel le stage a été effectué,
- l'attestation délivrée par le centre agréé.

##### EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE SI LA NOTIFICATION DE LA PERTE DE POINTS EST ANTERIEURE À LA PRISE D'EFFET DU **CONTRAT** OU SI LE STAGE **VOUS** EST IMPOSÉ PAR LES POUVOIRS PUBLICS.

#### ARTICLE 6 LES EXCLUSIONS

##### 6/1 LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

L'**assureur** n'intervient jamais pour les **litiges** :

- NE RELEVANT PAS DES GARANTIES EXPRESSEMENT DÉCRITES AUX ARTICLES 4 ET 5,
- TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE, UNE ÉMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME,
- DONT LE **FAIT GÉNÉRATEUR** EST ANTÉRIEUR ET CONNU DE VOUS À LA PRISE D'EFFET DU CONTRAT OU QUI PRÉSENTENT UN CARACTÈRE NON ALÉATOIRE À LA **SOUSCRIPTION**,
- EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION DES OBLIGATIONS LÉGALES, CONTRACTUELLES OU INCONTESTABLES QUE VOUS AVEZ COMMISE INTENTIONNELLEMENT,
- EN RAPPORT AVEC UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS ET LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSÉQUENCES DOMMAGEABLES OU NUISIBLES,
- RÉSULTANT DE L'INEXISTENCE D'UN DOCUMENT À CARACTÈRE OBLIGATOIRE, DE SON INEXACTITUDE DÉLIBÉRÉE OU DE SA NON FOURNITURE DANS LES DÉLAIS PRESCRITS,
- GARANTIS PAR UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITÉ CIVILE AINSI QUE CEUX RELEVANT DU DÉFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE, SAUF OPPOSITION D'INTÉRÊTS OU REFUS DE GARANTIE INJUSTIFIÉ,
- SURVENANT LORSQUE VOUS ÊTES EN ÉTAT D'IVRESSE PUBLIQUE ET MANIFESTE, LORSQUE VOTRE TAUX D'ALCOOLÉMIÉ EST ÉGAL OU SUPÉRIEUR À CELUI LÉGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OÙ A LIEU LE SINISTRE, LORSQUE VOUS ÊTES SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES CLASSÉES COMME STUPÉFIANTS OU LORSQUE VOUS REFUSEZ DE VOUS SOUMETTRE À UN DÉPISTAGE,

- COLLECTIFS DU TRAVAIL OU RELATIFS A L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES, PHILOSOPHIQUES OU SYNDICALES,
- RELATIFS A LA GESTION OU A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIETE CIVILE OU COMMERCIALE, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE COPROPRIETE, AINSI QUE CEUX LIES A UN MANDAT ELECTIF,
- LES ACTIONS ENGAGÉES CONTRE VOS DÉBITEURS S'ILS FONT L'OBJET D'UNE PROCÉDURE DE SAUVEGARDE, DE REDRESSEMENT OU DE LIQUIDATION JUDICIAIRES TELLES QUE DÉFINIES AU LIVRE VI DU CODE DE COMMERCE OU LEURS ÉQUIVALENTS DANS TOUT AUTRE PAYS,
- RELATIFS À LA QUALITÉ DE PROPRIETAIRE BAILLEUR,
- LIES A LA PROPRIETE INTELLECTUELLE,
- RELATIFS AUX ENGAGEMENTS LIES AUX CAUTIONNEMENTS,
- RELEVANT DU CODE DE L'URBANISME OU DE L'EXPROPRIATION,
- RELATIF AU DROIT DES PERSONNES (LIVRE 1ER DU CODE CIVIL), LES SUCCESSIONS, LES LIBERALITES OU LES REGIMES MATRIMONIAUX,
- RELATIFS A L'ACQUISITION, LA DETENTION ET LA CESSION DE PARTS SOCIALES OU DE VALEURS MOBILIERES,
- EN RAPPORT AVEC LE RECOUVREMENT DE VOS **CREANCES** (SAUF CONVENTION CONTRAIRE ET DÉROGATOIRE PRÉVUE À L'ARTICLE 4.5),
- **JURIDIQUEMENT INSOUTENABLES.**

## 6/2 LES FRAIS EXCLUS

Que ce soit en recours ou en défense, l'**assureur** ne prend jamais en charge :

- LES FRAIS DE REDACTION D'ACTES, D'EXPERTISES, DE CONTRATS, LES CONSTATS D'**HUISSIER**, LES FRAIS LIES A L'OBTENTION DE TMOIGNAGES, D'ATTESTATIONS OU DE TOUTES AUTRES PIECES JUSTIFICATIVES DESTINEES A CONSTATER OU A PROUVER LA REALITE DE VOTRE PREJUDICE, A IDENTIFIER OU A RECHERCHER VOTRE ADVERSAIRE, DILIGENTES A TITRE CONSERVATOIRE OU ENGAGES A VOTRE INITIATIVE.
- LES FRAIS ENGAGÉS SANS L'ACCORD PRÉALABLE DE L'**ASSUREUR**, SAUF URGENCE CARACTERISÉE NÉCESSITANT LA PRISE IMMÉDIATE D'UNE MESURE CONSERVATOIRE,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE DUE À TITRE PRINCIPAL, LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PÉNALES, LES ASTREINTES, LES INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS DE RETARD,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE EXPOSEE PAR LA PARTIE ADVERSE ET QUE **VOUS** DEVEZ SUPPORTER PAR DÉCISION JUDICIAIRE, OU QUE **VOUS** AVEZ ACCEPTÉ DE PRENDRE EN CHARGE DANS LE CADRE D'UN PROTOCOLE D'ACCORD, UNE PROCEDURE PARTICIPATIVE, UN ARBITRAGE OU UNE MEDIATION.
- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES **VOUS** POURRIEZ ÊTRE ÉVENTUELLEMENT CONDAMNÉ AU TITRE DES ARTICLES 700 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, 375 ET 475-1 DU CODE DE PROCÉDURE PÉNALE, L761-1 DU CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE, AINSI QUE DE LEURS ÉQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ÉTRANGÈRES,
- LES SOMMES DONT **VOUS** ÊTES LÉGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DES ÉMOLUMENTS PROPORTIONNELS,
- LES HONORAIRES DE RÉSULTAT.

## ARTICLE 7 LA DECLARATION DES SINISTRES

Pour déclarer votre **sinistre**, **vous** devez adresser à l'**assureur** :

- la description de la nature et des circonstances de votre **litige** avec la plus grande précision et sincérité,
- les éléments établissant la réalité du préjudice que **vous** alléguiez,
- les coordonnées de votre adversaire,
- et toutes les pièces et informations utiles à l'instruction de votre dossier telles qu'avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations...

### COMMENT CONTACTER VOTRE ASSUREUR ?

**Par courrier à** : Cfdp Assurances – 54 cours du Médoc  
33300 BORDEAUX

**Par mail à** : apiviapj@cfdp.fr

**Par tél.** : 05 56 69 34 84

L'accès au service se fait du lundi au vendredi de 09 h 00 à 18 h 00 sans interruption.

### Pour les contrats distribués sur les îles de LA REUNION et MAYOTTE

**Par courrier à** : Cfdp Assurances – 3 ter Rue de la Digue –  
BP 30304 - 97466 SAINT DENIS DE LA REUNION CEDEX

**Par mail à** : apiviapjreunion@cfdp.fr

**Par tél.** : 02 62 35 41 34

L'accès au service se fait du lundi au vendredi de 08 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 17 h 30.

EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART SUR LA CAUSE, LES CIRCONSTANCES OU ENCORE LES CONSÉQUENCES DU **LITIGE**, **VOUS** POUVEZ ÊTRE DÉCHU DE VOS DROITS A GARANTIE, VOIRE ENCOURIR DES SANCTIONS PÉNALES.

Vous devez déclarer votre **sinistre** à l'**assureur** dans les deux mois suivant le jour où **vous** en avez eu connaissance.

EN CAS DE NON-RESPECT DE CE DÉLAI, **VOUS** ENCOUREZ UNE **DÉCHÉANCE**, C'EST-À-DIRE LA PERTE DU DROIT À ÊTRE GARANTI, SI L'**ASSUREUR** ÉTABLIT QUE VOTRE RETARD LUI A CAUSÉ UN PRÉJUDICE. **VOUS** N'ENCOUREZ AUCUNE **DÉCHÉANCE** SI LE RETARD EST DÛ A UN CAS DE FORCE MAJEURE.

Dans votre propre intérêt, évitez de prendre une initiative sans concertation préalable avec l'**assureur** : si **vous** prenez une mesure, de quelque nature qu'elle soit, mandatez un avocat ou tout autre auxiliaire de justice, expert ou sachant, avant d'en avoir avisé l'assureur et obtenu son accord écrit, les frais exposés resteront à votre charge.

Néanmoins, si **vous** justifiez d'une situation d'urgence caractérisée nécessitant la prise immédiate d'une mesure conservatoire, l'assureur **vous** remboursera, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que **vous** avez mandatés, sans avoir obtenu son accord préalable.

## ARTICLE 8 L'APPLICATION DES GARANTIES

### 8/1 L'APPLICATION DANS LE TEMPS

#### **La durée de la garantie :**

Le **contrat** est conclu pour 12 mois à compter de la souscription.

Il se renouvelle par tacite reconduction à chaque échéance pour une nouvelle période d'un (1) an, sauf résiliation dans les délais de préavis requis (article 8/4).

Sous réserve du paiement de la cotisation, la garantie est due sans **déla** de carence (sauf clause contraire prévue aux conditions générales) pour tout **sinistre** survenu pendant la **période d'assurance**, et déclaré à l'**assureur** avant le terme de la **période subséquente**, fixée à 2 mois, à condition que **vous** n'ayez pas eu connaissance du **fait générateur** avant la souscription.

### La prescription :

Toutes actions dérivant d'un **contrat** d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L 114-1 du Code des Assurances). Toutefois, ce délai ne court :

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

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

Quand l'action de l'**assuré** contre l'**assureur** a pour cause le recours d'un **tiers**, le délai de la **prescription** ne court que du jour où ce **tiers** a exercé une action en justice contre l'**assuré** ou a été indemnisé par ce dernier.

La **prescription** ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La **prescription** est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la **prescription** et par la désignation d'**experts** à la suite d'un **sinistre**. L'interruption de la **prescription** de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé 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 L 114-2 du Code des Assurances).

Les causes ordinaires d'interruption de la **prescription** sont la demande en justice, l'acte d'exécution forcée, la reconnaissance du droit par le débiteur.

Un nouveau délai de deux ans court à compter de l'acte interruptif de **prescription** ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

### 8/2 L'APPLICATION DANS L'ESPACE

La garantie s'exerce conformément aux modalités prévues à l'article relatif aux engagements de l'**assureur** en France ainsi qu'en Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco.

Dans les autres pays, l'intervention de l'**assureur** se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure la limite des montants contractuels garantis.

### 8/3 LE REGLEMENT DE LA COTISATION

La cotisation est fixée par l'**assureur** à la souscription du **contrat** et est payable d'avance par tous moyens à votre convenance.

Elle est forfaitaire et adaptée chaque année dans les mêmes proportions que le tarif de souscription ou pour d'autres motifs qui **vous** seront explicités ; en cas de désaccord, **vous** avez la faculté de résilier votre **contrat** en adressant à l'**assureur** un courrier recommandé, ou envoi recommandé électronique. À défaut de résiliation de votre part dans le délai d'un mois suivant l'échéance, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée par **vous**.

Cette faculté de résiliation ne **vous** est pas ouverte si l'augmentation de votre cotisation est indépendante de la volonté de l'**assureur**, notamment en cas de majoration du taux de taxe applicable.

### 8/4 LA RESILIATION

#### Les cas de résiliation :

Résiliation	Circonstances	Modalités
Par le souscripteur ou l'intermédiaire d'assurance ou l'assureur	A chaque <b>échéance annuelle</b> (article L113-12 du Code des Assurances)	Moyennant un préavis adressé au moins deux mois avant l'échéance
	Dans l'un des <b>cas prévus à l'article L113-16</b> du Code des Assurances lorsque le <b>contrat</b> a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle	La résiliation du <b>contrat</b> ne peut intervenir que dans les trois mois suivant la survenance de l'événement et prend effet un mois après que l'autre partie au <b>contrat</b> en a reçu

		notification par lettre recommandée avec accusé de réception
Par le souscripteur	En cas de <b>diminution du risque</b> (article L113-4 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois après dénonciation si l' <b>assureur</b> refuse de diminuer la cotisation
	Au cas où <b>nous</b> résilions un autre de vos contrats <b>après sinistre</b> (article R113-10 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification
	En cas de <b>modification de la cotisation</b> par l' <b>assureur</b>	Suivant modalités décrites à l'article 8/3 des conditions générales
	Conformément à l'article L113-15-1 du Code des Assurances relatif à l' <b>information sur la faculté de dénonciation</b> d'un <b>contrat</b> à l'échéance (« Loi Chatel » du 28/01/2005)	
Par l'intermédiaire d'assurance ou l'assureur	En cas d' <b>aggravation du risque</b> en cours de <b>contrat</b> (article L113-4 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet dix jours après notification
	En cas d' <b>omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque</b> , à la souscription ou en cours de <b>contrat</b> , constatée avant tout <b>sinistre</b> (article L113-9 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet dix jours après notification
	En cas de <b>non-paiement de la cotisation</b> : l' <b>intermédiaire d'assurance</b> peut, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans les dix jours qui suivent l'échéance, réclamer la cotisation impayée (article L113-3 du Code des Assurances)	La garantie est suspendue après un délai de trente jours à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée. Le <b>contrat</b> est résilié dix jours après l'expiration de ce délai
	<b>Après sinistre</b> (article R113-10 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification
De plein droit	En cas de <b>retrait de l'agrément de l'assureur</b> (article L326-12 du Code des Assurances).	Le <b>contrat</b> cesse de plein droit d'avoir effet le quarantième jour à midi, à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prononçant le retrait

#### Les formes de la résiliation :

Lorsque **vous** avez le droit de résilier le **contrat**, **vous** pouvez le notifier selon votre choix, par lettre ou tout autre support durable, par déclaration, par acte extrajudiciaire et si le **contrat** vous a été proposé par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. Dans tous les cas, la résiliation est à notifier à l'**intermédiaire d'assurance**. La réception de cette notification vous sera confirmée par écrit.

Lorsque la résiliation est faite à l'initiative de l'**intermédiaire d'assurance** ou de l'**assureur**, elle **vous** sera notifiée par lettre recommandée envoyée à la dernière adresse communiquée.

## ARTICLE 9 LA PROTECTION DE VOS INTERETS

### 9/1 LE DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE (ARTICLE L 112-2-1 DU CODE DES ASSURANCES)

Si le présent **contrat** a été conclu à distance, **vous** pouvez y renoncer dans les 14 jours à compter de sa conclusion ou de la réception de nos conditions contractuelles. Cette faculté peut être exercée par l'envoi d'un courrier recommandé, ou d'un envoi recommandé électronique, rédigé selon le modèle suivant : je soussigné(e) (nom, prénom et adresse) déclare renoncer à mon adhésion au **contrat** ---- proposé par l'**assureur** que j'ai signé le ----- (date) par l'intermédiaire de (nom du courtier en assurance) et demande le remboursement de toute cotisation éventuellement déjà encaissée. (date et signature).

Si la garantie avait pris effet à votre demande expresse avant l'expiration du délai de renonciation, l'**assureur** conservera en contrepartie une portion de la cotisation émise, calculée prorata temporis.

### 9/2 LE DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE DEMARCHAGE A DOMICILE (ARTICLE L 112-9 DU CODE DES ASSURANCES)

Si le présent **contrat** a été conclu dans le cadre d'un démarchage à votre domicile, à votre résidence ou sur votre lieu de travail, **vous** pouvez y renoncer dans les 14 jours à compter de sa conclusion.

Cette faculté peut être exercée par l'envoi d'un courrier recommandé, ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception rédigé selon le modèle suivant : je soussigné(e) (nom, prénom et adresse) déclare renoncer à mon adhésion au **contrat** ----- proposé par l'**assureur** que j'ai signé le ----- (date) par l'intermédiaire de (nom du courtier en assurance) et demande le remboursement de toute cotisation éventuellement déjà encaissée. (date et signature).

Si **vous** avez connaissance d'un **sinistre** mettant en jeu la garantie du **contrat**, **vous** ne pouvez plus exercer le droit de renonciation.

En cas de renonciation, **vous** êtes tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru.

### 9/3 LE SECRET PROFESSIONNEL (ARTICLE L127-7 DU CODE DES ASSURANCES)

Les personnes qui ont à connaître des informations que **vous** communiquez pour les besoins de votre cause, dans le cadre du **contrat** d'assurance de protection juridique, sont tenues au secret professionnel.

### 9/4 L'OBLIGATION DE DESISTEMENT

Toute personne, chargée d'une prestation juridique, qui a un intérêt direct ou indirect à son objet, doit se désister.

### 9/5 L'EXAMEN DE VOS RECLAMATIONS

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande, de service ou de prestation, d'information, de clarification ou d'avis, n'est pas une réclamation.

- i. Toute réclamation concernant la distribution du contrat, son enregistrement, la gestion du contrat et des cotisations, peut être formulée auprès du Service Qualité Réclamations d'Apivia IARD :
- par téléphone au 02 47 28 07 07
  - par email à : [iard.reclamation@apivia-courtage.fr](mailto:iard.reclamation@apivia-courtage.fr)
  - ou par courrier : Apivia IARD – Service Qualité/Réclamations – 108 rue Ronsard – CS 87323 - 37073 Tours Cedex

L'**intermédiaire d'assurance** s'engage, à compter de la réception de la réclamation, à en accuser réception sous 10 jours ouvrables, et en tout état de cause à la traiter dans un délai maximum de 2 mois.

- ii. Toute réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du contrat ou le traitement d'un dossier, peut être formulée par priorité

après de votre interlocuteur habituel, et si sa réponse ne vous satisfait pas, auprès du Service Relation Clientèle de l'assureur :

- par email à [relationclient@cfdp.fr](mailto:relationclient@cfdp.fr)
- en remplissant le formulaire de réclamation sur le site internet de Cfdp : [www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation](http://www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation),
- ou par courrier : Cfdp Service Relation Client - Immeuble l'Europe, 62 rue de Bonnel - 69003 LYON

L'**assureur** s'engage, à compter de la réception de la réclamation, à en accuser réception sous 10 jours ouvrables, et en tout état de cause à la traiter dans un délai maximum de 2 mois.

### iii. Médiation

Si la réponse reçue d'Apivia IARD ou de Cfdp Assurances ne **vous** satisfait pas, **vous** pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la consommation dont voici les coordonnées :

#### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09

[www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur](http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur)

L'**assureur** s'engage par avance à respecter la position qui sera prise par la Médiation de l'Assurance.

### 9/6 LE DESACCORD OU L'ARBITRAGE (ARTICLE L127-4 DU CODE DES ASSURANCES)

En cas de désaccord entre **vous** et l'**assureur** au sujet de mesures à prendre pour régler un différend, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties 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**. Toutefois, le président du tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond, peut en décider autrement lorsque **vous** avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si **vous** avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui **vous** avait été proposée par l'**assureur** ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, l'**assureur** **vous** indemnise des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants contractuels garantis.

### 9/7 LE CONFLIT D'INTERETS (ARTICLE L127-5 DU CODE DES ASSURANCES)

En cas de **conflit d'intérêts** entre **vous** et l'**assureur** ou de désaccord quant au règlement du **litige**, l'**assureur** **vous** informe du droit mentionné à l'article L127-3 (à savoir la liberté de choisir un **avocat** ou une autre personne qualifiée pour **vous** assister) et de la possibilité de recourir à la procédure mentionnée à l'article L127-4 du Code des Assurances.

### 9/8 LA PROTECTION DE VOS DONNEES

#### **La collecte et les finalités d'utilisation de vos données personnelles :**

Les données à caractère personnel sont recueillies par l'**intermédiaire d'assurance**, responsable de traitement pour la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance et par l'**assureur**, responsable de traitement pour la gestion des **sinistres**.

Les données collectées sont notamment les suivantes :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat
- des données relatives à la situation familiale
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des **sinistres**
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices.

Le traitement de ces données personnelles a pour principale finalité la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution du **contrat** d'assurance. Les données collectées sont également susceptibles, en tout ou partie, d'être utilisées (i) dans le cadre de contentieux éventuel (judiciaire ou arbitral), (ii) pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT), (iii) pour le traitement des réclamations clients, (iv) plus largement afin de



permettre aux responsables de traitement de se conformer à une réglementation applicable ou encore (v) afin d'améliorer, le cas échéant, le(s) produit(s) d'assurance, d'évaluer votre situation au regard de vos besoins d'assurance, d'évaluer la qualité des produits ou services fournis (enquête qualité et de satisfaction). Pour les finalités indiquées précédemment, tout ou partie de ces données pourront être utilisées par différents services de l'Intermédiaire d'assurances et de l'assureur et pourront le cas échéant être transmises aux courtiers, partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels, sous-traitants et prestataires missionnés ainsi qu'aux organismes d'assurance impliqués et aux organismes et autorités publics.

**La durée de conservation de vos données personnelles :**

Ces données sont conservées durant une période maximale correspondant au temps nécessaire aux différentes opérations ci-dessus listées ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou encore par la loi (prescriptions légales), en l'espèce 5 ans.

Vos données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire ces finalités.

**Vos droits à la protection de vos données :**

Conformément à la loi sur la protection des données personnelles, **vous** disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des données vous concernant auprès de l'**assureur** soit par courrier à l'adresse Cfdp Assurances – Protection des Données – 62 rue de Bonnel – Immeuble l'Europe – 69003 Lyon, soit par mail envoyé à [dpd@cfdp.fr](mailto:dpd@cfdp.fr) ; ou auprès de l'**intermédiaire** d'assurance soit par courrier au DPO à adresser à : Apivia Courtage, 108 rue Ronsard 37100 Tours, soit par mail à [conformite@apivia-courtage.fr](mailto:conformite@apivia-courtage.fr).

Vous disposez également du droit à la limitation du traitement, du droit de demander le transfert de vos données (droit à la portabilité) et du droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données personnelles après votre décès.

Pour exercer l'un quelconque de vos droits, **vous** devez préciser vos nom, prénom et mail. L'**intermédiaire d'assurance** et l'**assureur** pourront être amenés à vous demander une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport).

Les responsables de traitement se réservent le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du **contrat**, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Le délégué à la protection des données traitera votre demande dans les meilleurs délais. En cas de désaccord persistant en lien avec la gestion de vos données personnelles, **vous** avez la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, Tel : 01 53 73 22 22.

**Vos droits contre la prospection téléphonique :**

Conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, si **vous** ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel **vous** n'avez pas de relation contractuelle préexistante, **vous** pouvez **vous** inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier auprès de l'organisme OPPOSETEL, à l'adresse suivante : Société Opposetel – Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes.

**9/9 L'AUTORITE DE CONTROLE**

L'autorité de contrôle de l'**assureur** est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## LEXIQUE

### DÉFINITION DES TERMES PRINCIPAUX

**VOUS** : Fait référence au(x) **bénéficiaire(s)** du **contrat**, sauf stipulation contraire.

**SOUSCRIPTEUR** : La personne physique qui souscrit le **contrat** et qui s'engage pour son propre compte et/ou pour le compte des **bénéficiaires**.

**ASSUREUR** : Cfdp Assurances : entreprise d'assurances régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 1.692 240€, ayant son siège social Immeuble l'Europe - 62 rue de Bonnel - 69003 LYON, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 958 506 156.

**INTERMÉDIAIRE D'ASSURANCE** : Apivia IARD - SAS au capital de 1 100 000 €, ayant son siège social 108 rue Ronsard - CS 87323 - 37073 Tours cedex 2, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Tours sous le numéro 537 615 684 et auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) sous le matricule 11 064 252.

**NOUS** : Fait référence à l'**assureur**.

**TIERS** : Toute personne étrangère au **contrat**, c'est-à-dire toutes personnes autres que l'**assureur**, le **souscripteur** et le(s) **bénéficiaire(s)**.

**LITIGE** : Situation conflictuelle **vous** opposant à un **tiers**, découlant du **fait générateur**.

**SINISTRE** : Dans le cadre d'un **litige vous** opposant à un **tiers**, le **sinistre** est le **refus** qui est opposé à une réclamation dont **vous** êtes l'auteur ou le destinataire. C'est le moment à partir duquel **vous** devez **nous** le déclarer, conformément à l'article 5 des conditions générales.

### DÉFINITION DES AUTRES TERMES UTILISÉS

**ALÉA** : Caractère incertain d'un évènement.

**ASSURÉ** : La personne qui souscrit le **contrat** pour son compte et pour celui des **bénéficiaires** désignés aux conditions particulières.

**AUXILIAIRE DE JUSTICE** : Désigne collectivement l'ensemble des professions qui concourent au fonctionnement du service public de la Justice, et notamment les **avocats** et **huissiers**.

**AVOCAT** : **Auxiliaire de justice** qui délivre des consultations juridiques, rédige des actes, défend les intérêts de ceux qui lui confient leur dossier et les représente devant les juridictions.

**BÉNÉFICIAIRE** : Toute(s) personne(s) pouvant prétendre au bénéfice des garanties du **contrat**, telle(s) que définie(s) aux présentes conditions générales, et visée(s) aux conditions particulières.

**CONFLIT D'INTÉRÊTS** : Toute situation présente ou anticipée où vos intérêts sont en contradiction avec ceux de l'**assureur**.

**CONTRAT** : Les présentes conditions générales et les conditions particulières afférentes.

**CRÉANCE** : Facture que **vous** avez émise en rémunération de vos prestations ou activités. Pour être recouvrable, cette **créance** doit être à la fois certaine (son existence n'est pas contestée), liquide (son montant est déterminé) et exigible (elle est arrivée à terme) ; votre débiteur doit également être identifié et solvable.

**DÉCHÉANCE DU DROIT À GARANTIE** : Perte du droit à bénéficier des garanties du **contrat** en raison du non-respect des conditions de mise en œuvre de la garantie et notamment les obligations énoncées à l'article 5.

**DÉLAI DE CARENCE** : Période au terme de laquelle les garanties du **contrat** prennent effet.

**DÉPENS** : Partie des frais engendrés par une procédure judiciaire qui peuvent être mis à la charge d'une partie au procès par décision de justice (droit de timbre et d'enregistrement, droits de plaidoiries, frais dus aux officiers ministériels, frais et vacations des **experts**, frais d'interprétariat et de traduction...) et définis aux articles 695 et suivants du Code de Procédure Civile.

**EXPERT** : Technicien ou **spécialiste** mandaté en raison de ses compétences afin d'examiner une question de fait d'ordre technique requérant ses connaissances en la matière. Il est dit « JUDICIAIRE » lorsqu'il est mandaté par un juge afin de l'éclairer sur sa décision.

**FAIT GÉNÉRATEUR** : Evènement ou fait connu de l'**assuré**, et susceptible de faire naître un préjudice ou de constituer une atteinte à un droit, que l'**assuré** subit ou cause à un **tiers**, préalablement ou concomitamment à toute réclamation. Dans le domaine Pénal : Prise de conscience qu'un évènement ou un fait subi ou causé par l'**assuré** est susceptible d'être réprimé par la loi.

**FRAIS DE JUSTICE** : Frais, émoluments et débours non compris dans les **dépens**.

**FRANCHISE** : Part des frais et honoraires acquittés par **vous** restant à votre charge dans le cadre d'un **litige** sur le terrain judiciaire, l'**assureur** prenant en charge le différentiel dans la limite des **plafonds** contractuels.

**HUISSIER** : **Auxiliaire de justice** habilité à dresser des constats, signifier des assignations ou des décisions de justice et à réaliser diverses autres missions.

**INSOLVABILITÉ** : Constatation sans équivoque de l'impossibilité pour une personne de payer ses dettes. L'**insolvabilité** notoire est constituée par un procès-verbal de carence dressé par un **huissier**, par une incarcération du débiteur, sa liquidation judiciaire ou lorsqu'il est sans domicile fixe.

**JURIDIQUEMENT INSOUTENABLE** : Dans le cadre d'un **litige**, caractère non défendable de votre position au regard de la réglementation et de la jurisprudence en vigueur.

**MONTANT EN PRINCIPAL** : Se définit comme la demande elle-même, par opposition aux accessoires tels que les intérêts, les **dépens** et autres frais annexes.

**PÉRIODE D'ASSURANCE** : Période annuelle d'assurance comprise entre deux échéances anniversaires de cotisation. Si la date d'effet du **contrat** est différente de l'échéance anniversaire, il faut entendre pour la première période, la période comprise entre la date d'effet et la prochaine échéance anniversaire. En cas de résiliation du **contrat**, la **période d'assurance** est la fraction de la période annuelle d'assurance déjà écoulée à la date d'effet de la résiliation.

**PÉRIODE SUBSÉQUENTE** : Période succédant immédiatement à la **période d'assurance** au cours de laquelle **vous** pouvez déclarer votre litige à l'**assureur** si et seulement si le **sinistre** est survenu pendant la **période d'assurance**.

**PLAFOND** : Prise en charge maximale de l'**assureur** des frais et honoraires réglés pour l'intervention d'un **avocat**, **expert** ou sachant.

**PRESCRIPTION** : Perte de la possibilité de faire valoir un droit lorsqu'il n'a pas été exercé pendant un temps donné.

**REFUS** : Désaccord formalisé et non équivoque suite à une réclamation émanant de **vous** ou d'un **tiers** ou absence de réponse à cette réclamation dans un délai raisonnable ou réglementaire.

**SEUIL D'INTERVENTION** : **Montant en principal du litige** en deçà duquel la garantie de l'**assureur** n'est pas acquise.

**SPÉCIALISTE** : Personne qui a des connaissances approfondies dans une branche particulière d'un métier, d'une science, d'un sujet (notaire, médecin spécialisé, psychologue, consultants...).

**SUBROGATION** : Substitution de l'**assureur** pour l'exercice de vos droits et actions afin de les exercer en vos lieu et place.

**USURPATION D'IDENTITE** : Acte consistant en l'acquisition, le transfert, la possession ou l'utilisation non autorisés de vos informations personnelles ou de tout autre élément permettant de procéder à votre identification (nom ou dénomination sociale, numéro de carte bleue, login et mot de passe...) dans l'intention de commettre, ou en relation avec, un acte frauduleux ou une infraction pénale dont **vous** êtes victime.

