

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 BENEFICIAIRES DES GARANTIES

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

ARTICLE 3 LES PRESTATIONS DE L'ASSUREUR

3/1 L'ASSISTANCE CONNECTEE

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, 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 choisissent le médiateur sur une liste proposée par une association ou un groupement professionnel. Il prend contact avec elles, les réunit et les aide 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 de **commissaires de justice** , 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)	
PHASE AMIABLE	
Démarches amiables	
Intervention amiable	112 €
Protocole ou transaction	335 €
Consultation, expertise	
Consultation de spécialiste	391 €
Expertise amiable contradictoire	1 116 €
MARD (Modes Alternatifs de Résolution des Différends)	
Conciliateur de justice (assistance)	391 €
Médiation de la consommation (assistance)	391 €
Médiation conventionnelle ou judiciaire	558 €
Arbitrage	558 €
Procédure participative	558 €
PHASE JUDICIAIRE	
Assistance	
Assistance préalable à toute procédure pénale	391 €
Assistance à une instruction	
Assistance à une expertise judiciaire comprenant la rédaction des dires (forfait par réunion)	
Commissions - Juridictions de première instance	
Démarches au parquet (forfait)	129 €
Saisie SARVI (forfait)	
Commissions diverses	558 €
Assistance aux mesures alternatives aux poursuites	446 €
Ordonnance sur requête (forfait)	446 €
Référé / Procédure accélérée au fonds	670 €
Référé d'heure à heure	837 €
Tribunal de police	558 €*
Tribunal correctionnel (renvoi sur intérêts civils compris)	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 €*
• Référé, Phase de conciliation, Départage	837 €*
• Phase de Jugement (audiences de mise en état comprises)	
Incidents d'instance et demandes incidentes	670 €

Juridictions de recours	
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 (renvoi sur intérêts civils compris)	2 096 €*
Juridictions étrangères	
Juridictions étrangères (dont Andorre et Monaco) Juridictions de l'Union Européenne (dont CJUE, CEDH)	1 116 €*

* correspond au montant maximum par juridiction

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

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, de traductions d'actes, 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 récupération des frais et honoraires exposés :

Celui qui perd le procès peut être condamné à régler une somme à l'autre partie afin de compenser en tout ou partie les honoraires de l'**avocat** chargé de sa défense.

Les indemnités qui pourraient ainsi **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 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.

Par exemple :

- si **vous** avez engagé 500 € de frais, non remboursés par l'**assureur**, et que le juge condamne la partie adverse à **vous** indemniser de 1500 € au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, alors vous recevrez la somme de 500 €, et le surplus reviendra à votre **assureur** dans la limite des sommes qu'il a pris en charge.
- si **vous** avez engagé 800 € de frais, non remboursés par l'**assureur**, et que le juge condamne la partie adverse à vous indemniser de 600 € au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, alors **vous** recevrez la somme de 600 € laissant à votre charge 200 €.

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 **commissaire de justice** territorialement compétent.

L'**assureur** prend en charge les frais et honoraires de ce **commissaire de justice** 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.

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,
- la collectivité locale ou territoriale lors de travaux d'aménagement réalisés par elle, ...

Vous faites construire un bien immobilier destiné à devenir votre résidence principale ou secondaire, ou faites réaliser des travaux d'embellissement, d'aménagement, de réparation sur ces résidences et vous rencontrez des difficultés avec :

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

MODALITES SPECIFIQUES D'APPLICATION DE LA GARANTIE :

L'ASSUREUR INTERVIENT POUR LES LITIGES LIES AUX TRAVAUX D'EMBELISSEMENT, D'AMENAGEMENT, DE REPARATION OU DE CONSTRUCTION :

- N'EXCÉDANT PAS UNE FACTURATION GLOBALE DE 20 000 € TTC SOUMIS OU NON À L'OBLIGATION D'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE ;
- EXCÉDANT UNE FACTURATION GLOBALE DE 20 000 € TTC SOUMIS À L'OBLIGATION D'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE ; À LA CONDITION QUE VOUS AYEZ SOUSCRIT À L'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE OU EN ÊTES BÉNÉFICIAIRE.

LA GARANTIE EST ACQUISE AU TERME D'UN **DELAI DE CARENCE** DE VINGT-QUATRE (24) MOIS À COMPTER DE LA DATE D'EFFET DE LA **SOUSCRIPTION**.

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.

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, ...

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,
- défectuosité 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 PROPRIETE ET L'USAGE D'UN VEHICULE TERRESTRE A 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 QUALITE DE PROPRIETAIRE OU UTILISATEUR OU CONDUCTEUR AUTORISE D'UN VEHICULE TERRESTRE A MOTEUR,
- LES **LITIGES** RELEVANT DE L'ASSUREUR DE VOTRE EMPLOYEUR OU DE CELLE DE VOTRE ENTREPRISE,
- VOTRE DEFENSE EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION,
- LES RECOURS CONTRE L'AUTEUR DES DOMMAGES SUBIS A L'OCCASION D'UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION (SAUF SI **VOUS** RENCONTREZ DES DIFFICULTES AVEC L'APPLICATION DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE),
- **LES LITIGES** DE NATURE FISCALE OU DOUANIERE.

4/10 LE TRAVAIL SALARIE

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 ACTIVITE CREATRICE DE REVENUS N'AYANT PAS LE CARACTERE DE TRAITEMENTS OU SALAIRES.

FRAIS EXCLUS :

L'**ASSUREUR** NE PREND JAMAIS EN CHARGE LES HONORAIRES DE NEGOCIATION 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** LIES A L'EMPLOI D'UNE PERSONNE NON REGULIEREMENT DECLAREE AUX ORGANISMES SOCIAUX OU AU NON-RESPECT DELIBERE DES OBLIGATIONS LEGALES 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 A LA PRISE D'EFFET DU **CONTRAT** OU SI LE STAGE **VOUS** EST IMPOSE PAR LES POUVOIRS PUBLICS.

ARTICLE 6 LES EXCLUSIONS

6/1 LES EXCLUSIONS GENERALES

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

- NE RELEVANT PAS DES GARANTIES EXPRESSEMENT DECRITES 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 SOCIÉTÉ CIVILE OU COMMERCIALE, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE COPROPRIÉTÉ, AINSI QUE CEUX LIÉS A UN MANDAT ÉLECTIF,
- 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 PROPRIÉTAIRE BAILLEUR,
- LIÉS A LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE,
- RELATIFS AUX ENGAGEMENTS LIÉS AUX CAUTIONNEMENTS,
- RELEVANT DU CODE DE L'URBANISME OU DE L'EXPROPRIATION,
- RELATIFS AUX SERVITUDES, AU BORNAGE OU AUX CONFLITS DE MITOYENNETÉ.
- RELATIF AU DROIT DES PERSONNES (LIVRE 1^{ER} DU CODE CIVIL), LES SUCCESSIONS, LES LIBÉRALITÉS OU LES RÉGIMÉS MATRIMONIAUX,
- RELATIFS A L'ACQUISITION, LA DÉTENTION ET LA CÉSSION DE PARTS SOCIALES OU DE VALEURS MOBILIÈRES,
- 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, DE PROCES-VERBAL DE CONSTAT DE COMMISSAIRE DE JUSTICE,
- LES FRAIS LIÉS A L'OBTENTION DE TÉMOIGNAGES, D'ATTESTATIONS OU DE TOUTES AUTRES PIÈCES JUSTIFICATIVES DESTINÉES A CONSTATER OU À PROUVER LA RÉALITÉ DE VOTRE PRÉJUDICE, À IDENTIFIER L'ORIGINE D'UN DOMMAGE OU À ÉVITER SON AGGRAVATION, A IDENTIFIER OU À RECHERCHER VOTRE ADVERSAIRE,
- LES FRAIS ENGAGÉS SANS L'ACCORD PRÉALABLE DE L'**ASSUREUR**, SAUF URGENCE CARACTÉRISÉE NÉCESSITANT LA PRISE IMMÉDIATE D'UNE MESURE CONSERVATOIRE,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE À LAQUELLE VOUS POURRIEZ ÊTRE CONDAMNÉ À TITRE **PRINCIPAL** ET PERSONNEL, LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PÉNALES, LES ASTREINTES, LES INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS DE RETARD,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE EXPOSÉE 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 PROCÉDURE PARTICIPATIVE, UN ARBITRAGE OU UNE MÉDIATION.
- 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 de **commissaire de justice**, assignations...

COMMENT CONTACTER VOTRE ASSUREUR ?

Par courrier à : CFDP – 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 – 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 **décalage de carence** (sauf convention contraire et spécifique prévue à l'article 4) 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.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au **contrat** d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la **prescription**, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci (article L.114-3 du Code des Assurances).

8/2 L'APPLICATION DANS L'ESPACE

La garantie s'exerce conformément aux modalités prévues à l'article relatif aux engagements de l'**assureur** pour les risques situés 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.

En cas de défaut de paiement d'une ou plusieurs fractions de cotisations mensuelles ou trimestrielles à leur échéance, l'**assureur** pourra demander l'exigibilité immédiate de l'intégralité de la cotisation annuelle, y compris dans le cas où les fractions échues auraient été réglées dans le mois suivant la mise en demeure.

8/4 LA RESILIATION

Les cas de résiliation :

Résiliation	Circonstances	Modalités
Par le souscripteur ou l'intermédiaire d'assurance ou l'assureur	A chaque échéance annuelle (article L113-12 du Code des Assurances)	Moyennant un préavis adressé au moins deux mois avant l'échéance
	Dans l'un des cas prévus à l'article L113-16 du Code des Assurances lorsque le contrat 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 contrat 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 contrat en a reçu notification par lettre recommandée avec accusé de réception
Par le souscripteur	En cas de diminution du risque (article L113-4 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois après dénonciation si l' assureur refuse de diminuer la cotisation
	Au cas où nous résilions un autre de vos contrats après sinistre (article R113-10 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification
	En cas de modification de la cotisation par l' assureur	Suivant modalités décrites à l'article 8/3 des conditions générales
	A tout moment, sans frais, ni pénalités, après un délai d'un an à compter de la première souscription	La résiliation prend effet un mois après réception de la demande de résiliation. L' assureur rembourse le trop-perçu de prime dans les 30 jours qui suivent la notification de la résiliation
	Conformément à l'article L113-15-1 du Code des Assurances relatif à l' information sur la faculté de dénonciation d'un contrat à l'échéance (« Loi Chatel » du 28/01/2005)	
Par l'intermédiaire d'assurance ou l'assureur	En cas d' aggravation du risque en cours de contrat (article L113-4 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet dix jours après notification
	En cas d' omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque , à la souscription ou en cours de contrat , constatée avant tout sinistre (article L113-9 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet dix jours après notification

	En cas de non-paiement de la cotisation : l' intermédiaire d'assurance 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 contrat est résilié dix jours après l'expiration de ce délai. La fraction de cotisation correspondant à la période comprise entre la date d'effet de la résiliation et l'échéance principale du contrat est due à l' assureur à titre d'indemnisation"
	Après sinistre (article R113-10 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification
De plein droit	En cas de retrait de l'agrément de l' assureur (article L326-12 du Code des Assurances).	Le contrat 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 quatorze (14) jours à compter de sa conclusion ou de la réception de nos conditions contractuelles.

Cette faculté peut être exercée par l'envoi d'une notification sur un support papier ou sur un autre support durable, rédigée 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).* »

Le droit de renonciation ne s'applique pas si le présent **contrat** est exécuté intégralement par vous et par l'**assureur** à votre demande expresse, avant que vous n'ayez exercé votre droit de renonciation.

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, même à votre demande, et que vous signez dans ce cadre une proposition d'assurance ou un **contrat** à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, **vous** avez la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du **contrat**, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Votre courrier peut être 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).* »

Le **contrat** est alors résilié à compter de la date de réception de la lettre recommandée ou de l'envoi recommandé électronique. En cas de renonciation, **vous** êtes tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru.

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

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. Aucune information à caractère personnel ou permettant votre identification ne sera communiquée, sauf celle qui devrait l'être afin de respecter les obligations légales et réglementaires afférentes à l'activité de l'assureur.

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 l'expression par toute personne d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Si **vous** êtes client, ancien client, bénéficiaire, que nous **vous** avons sollicité ou que **vous** nous avez sollicités pour la fourniture d'un produit ou service, y compris si vous êtes mandataire et ayant droit d'une personne susvisée, et que **vous** souhaitez un renseignement sur un service, une information ou un avis, nous **vous** invitons à **vous** rapprocher de votre interlocuteur habituel.

Si **vous** souhaitez exprimer un mécontentement, et si contacté à l'oral ou à l'écrit, votre interlocuteur habituel ne **vous** a pas donné entière satisfaction, nous **vous** invitons à formaliser votre réclamation via l'un des supports durables suivant :

i. Pour toute réclamation concernant la distribution du contrat, son enregistrement, la gestion du contrat et des cotisations, auprès du Service Qualité/Réclamations de l'intermédiaire d'assurance :

- Par courrier à : Apivia IARD - Service Qualité/Réclamations - 108 rue Ronsard - CS 87323 - 37073 Tours Cedex
- Par courriel à : iard.reclamation@apivia-courtage.fr

ii. Pour toute réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du contrat ou le traitement d'un dossier, auprès du Service Relation Clientèle de l'assureur :

- Par courrier à : CFDP - Service Relation Client – Immeuble l'Europe - 62 rue de Bonnel -69003 LYON
- Par courriel à : relationclient@cfdp.fr
- Sur le formulaire en ligne accessible sur la page dédiée : <https://www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation/>

L'intermédiaire d'assurance et l'assureur prennent l'engagement identique d'accuser réception d'une réclamation reçue dans les conditions susvisées dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables* et d'apporter une réponse écrite au plus tard dans le délai de soixante (60) jours ouvrables*.

*Le point de départ des délais indiqués est la date d'envoi de la réclamation, le cachet de la poste faisant foi pour les courriers postaux.

iii. Médiation

En cas d'absence de réponse sous un délai de soixante (60) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation initiale ou si la réponse apportée par l'intermédiaire d'assurance ou l'assureur ne **vous** satisfait pas, **vous** pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'assurance

- Par internet via le formulaire en ligne sur le site : [La Mediation de l'assurance - Saisir le médiateur \(mediation-assurance.org\)](http://LaMediationdeLassurance-SaisirLeMediateur(mediation-assurance.org))
- Par voie postale à l'adresse : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

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)

Les mesures à prendre pour régler un **litige** garanti sont prises conjointement avec l'assureur, sauf situation d'urgence caractérisée. Il peut arriver qu'un désaccord naisse entre **vous** et l'**assureur** sur les actions à mener dans le cadre de la gestion du **litige** (par exemple l'engagement d'une action judiciaire). Cette difficulté peut alors 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'**assureur**, responsable de traitement pour la passation et l'exécution des **contrats** d'assurance,
- par l'**intermédiaire d'assurance**, responsable de traitement pour la passation, et sous-traitant pour la gestion des **contrats** d'assurance.

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 à la réalisation des 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 à compter de la fin de la relation contractuelle.

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 réglementation relative à 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 – Protection des Données – 62 rue de Bonnel – Immeuble l'Europe – 69003 Lyon, soit par mail envoyé à dpd@cfdp.fr ; ou auprès de l'**intermédiaire d'assurance** soit par courrier à adresser à : DPO Apivia IARD, 108 rue Ronsard 37100 Tours, soit par mail à dpo@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 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), si cela s'avère nécessaire à la vérification de votre identité.

Votre demande d'exercice de droits sera traitée dans les meilleurs délais, et, en tout état de cause, sous un délai maximal de 30 jours à compter de sa réception.

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.

Si **vous** estimez, après nous avoir contactés, que vos droits tels qu'énoncés ci-dessus ne sont pas respectés ou que les traitements mis en œuvre sur vos données ne sont pas conformes à la réglementation en vigueur, **vous** avez la possibilité de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) :

- par courrier à : Commission Nationale de l'informatique et des libertés, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
- en ligne : www.cnil.fr

Vos droits contre la prospection téléphonique :

Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, si **vous** ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel pour des sollicitations n'intervenant pas dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours ou n'ayant pas un rapport avec l'objet de ce contrat, **vous** pouvez **vous** inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique :

- par courrier à : WORLDLINE - Service Bloctel - CS 61311 – 41013 BLOIS CEDEX
- en ligne : <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

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.

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.

INTERMEDIAIRE 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.

DEFINITION DES AUTRES TERMES UTILISÉS

ALÉA : Caractère incertain d'un événement.

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 **commissaires de justice**.

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.

COMMISSAIRE DE JUSTICE : **Auxiliaire de justice** habilité à dresser des constats, signifier des assignations ou des décisions de justice et à réaliser diverses autres missions (anciennement huissier).

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.

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 **commissaire de justice**, 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.

RÉCUPÉRATION DES FRAIS ET HONORAIRES : Substitution de l'**assureur** pour l'exercice de vos droits et actions afin de les exercer en vos lieu et place.

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 règlementaire.

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...).

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.

