

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT PROTECTION JURIDIQUE PREMIUM PRO

À CONSERVER PAR L'ASSURÉ

ARTICLE 1 L'OBJET DU CONTRAT

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

Pour la garantie définie à l'article 4.1.1 : le chef d'entreprise et les salariés du **souscripteur**, dans le cadre exclusif de leur mission, fonction ou délégation pour le compte du **souscripteur**.

Pour les garanties définies aux articles 4.1.2, 4.1.3 : le chef d'entreprise uniquement.

Pour les garanties définies aux articles 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7, 4.2.8, 4.2.9, 4.2.10, 4.2.11, 4.2.12, 4.2.13, 4.2.15, 4.3 : 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 le nom du **souscripteur** 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 :

- votre bail commercial,
- les conditions générales de vente d'un de vos fournisseurs, ...

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 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, et interviendra Hors Taxes si Vous récupérez la TVA, Toutes Taxes Comprises dans le cas contraire.

LE NIVEAU DES MONTANTS CONTRACTUELS EST FONCTION DES GARANTIES CHOISIES ET FIGURANT AUX CONDITIONS PARTICULIERES.

| BARÈME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCATS ET D'EXPERTS (TVA NON INCLUSE) | |
|---|----------|
| Phase amiable | |
| Démarches amiables | |
| Intervention amiable | 112 € |
| Protocole ou transaction | 335 € |
| Recours hiérarchique en matière fiscale | 500 € |
| Consultation, expertise | |
| Consultation de spécialiste | 391 € |
| Expertise amiable contradictoire | 1 116 € |
| MARD (Modes Amiables de Résolution des Différends) | |
| Conciliateur de justice (assistance) | 391 € |
| Médiation de la consommation (assistance) | 391 € |
| Médiation de la consommation (médiateur) | 558 € |
| Médiation conventionnelle ou judiciaire | 1 116 € |
| Arbitrage | 1 116 € |
| Procédure participative | 1 116 € |
| Phase judiciaire | |
| Assistance | |
| Assistance préalable à toute procédure pénale | |
| Assistance à une instruction | 391 € |
| Assistance à une expertise judiciaire comprenant la rédaction des dires (forfait) | |
| Commissions - Juridictions de première instance | |
| Démarches au parquet (forfait) | 129 € |
| Saisie SARVI (forfait) | |
| Commissions diverses | 558 € |
| Ordonnance sur requête (forfait) | 446 € |
| Référé | 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 | |
| Tribunal judiciaire | |
| Tribunal de commerce | 1 116 €* |
| Tribunal administratif | |
| Autres juridictions | |
| Conseil de prud'hommes : | |
| • Référé, Phase de conciliation, Départage | 558 €* |
| • Phase de Jugement (audiences de mise en état comprises) | 837 €* |
| 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 | 2 096 €* |
| Juridictions étrangères | |
| Juridictions étrangères (dont Andorre et Monaco) | 1 116 €* |

* correspond au montant maximum par juridiction

| PLAFONDS, FRANCHISE ET SEUIL D'INTERVENTION (TVA NON INCLUSE) | |
|--|-------------------------------------|
| Plafond maximum de prise en charge par sinistre (France, Principautés d'Andorre et de Monaco) Dont plafond pour : | 27 892 € |
| • 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 sinistre fiscal (article 4.2.11) | 2 789 € |
| Plafond maximum de prise en charge par stage (article 4.1.3) | 235 € |
| Plafond maximum de prise en charge par période d'assurance pour : | 1 200 € |
| • Assistance E-réputation (article 4.2.12) | |
| • Assistance Communication Média (article 4.2.13) | |
| Seuil d'intervention | 0 € |
| Seuil d'intervention spécifique (article 4.2.15) | 1 000 € |
| Franchise | 0 € |
| Franchise spécifique (article 4.2.15) | <i>15 % des créances recouvrées</i> |

LE NIVEAU DES MONTANTS CONTRACTUELS EST FONCTION DES GARANTIES CHOISIES ET FIGURANT AUX CONDITIONS PARTICULIERES.

| BARÈME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCATS ET D'EXPERTS (TVA NON INCLUSE) | |
|---|-----------------|
| Option PRO ² (article 4.3) | |
| Phase amiable | |
| Démarches amiables | |
| Intervention amiable | 225 € |
| Protocole ou transaction | 670 € |
| Recours hiérarchique en matière fiscale | 1 000 € |
| Consultation, expertise | |
| Consultation de spécialiste | 782 € |
| Expertise amiable contradictoire | 2 233 € |
| MARD (Modes Amiables de Résolution des Différends) | |
| Conciliateur de justice (assistance) | 782 € |
| Médiation de la consommation (assistance) | 782 € |
| Médiation de la consommation (médiateur) | 1 115 € |
| Médiation conventionnelle ou judiciaire | 2 233 € |
| Arbitrage | 2 233 € |
| Procédure participative | 2 233 € |
| Phase judiciaire | |
| Assistance | |
| Assistance préalable à toute procédure pénale | |
| Assistance à une instruction | 782 € |
| Assistance à une expertise judiciaire comprenant la rédaction des dires (forfait) | |
| Commissions - Juridictions de première instance | |
| Démarches au parquet (forfait) | |
| Saisie SARVI (forfait) | 257 € |
| Commissions diverses | 1 115 € |
| Ordonnance sur requête (forfait) | 893 € |
| Référé | 1 340 € |
| Référé d'heure à heure | 1 673 € |
| Tribunal de police | 1 115 €* |
| Tribunal correctionnel | 1 786 €* |
| Tribunal / Chambre de proximité | 1 673 €* |
| Juge de l'exécution | |
| Juge de l'exequatur | 1 340 € |

| | |
|---|-----------------|
| Tribunal judiciaire | |
| Tribunal de commerce | |
| Tribunal administratif | |
| Autres juridictions | 2 233 €* |
| Conseil de prud'hommes : | |
| • Référé, Phase de conciliation, Départage | 1 115 €* |
| • Phase de Jugement (audiences de mise en état comprises) | 1 673 €* |
| Incidents d'instance et demandes incidentes | 1 340 €* |
| Juridictions de recours | |
| Cour ou juridiction d'appel | 3 634 €* |
| Recours devant le premier président de la cour d'appel | 1 115 € |
| Cour de cassation, Conseil d'État, Cour d'assises | 4 192 €* |
| Juridictions étrangères | |
| Juridictions étrangères (dont Andorre et Monaco) | 2 233 €* |

* correspond au montant maximum par juridiction

| PLAFONDS, FRANCHISE ET SEUIL D'INTERVENTION (TVA NON INCLUSE) | |
|--|-------------------------------------|
| Option PRO ² (article 4.3) | |
| Plafond maximum de prise en charge par sinistre (France, Principautés d'Andorre et de Monaco) Dont plafond pour : | 55 784 € |
| • Démarches amiables | 1 115 € |
| • Expertise Judiciaire | 10 838 € |
| Plafond maximum de prise en charge par sinistre hors France, Principautés d'Andorre et de Monaco | 5 577 € |
| Plafond maximum de prise en charge par sinistre fiscal (article 4.2.11) | 5 577 € |
| Plafond maximum de prise en charge par stage (article 4.1.3) | 470 € |
| Plafond maximum de prise en charge par période d'assurance pour : | 1 200 € |
| • Assistance E-réputation (article 4.2.12) | |
| • Assistance Communication Média (article 4.2.13) | |
| Seuil d'intervention | 0 € |
| Seuil d'intervention spécifique (article 4.2.15) | 1 000 € |
| Franchise | 0 € |
| Franchise spécifique (article 4.2.15) | <i>15 % des créances recouvrées</i> |

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'**avocat** ou d'**expert**.

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'À 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 PROTECTION DES PERSONNES PHYSIQUES

4.1.1 LA PROTECTION PENALE DU CHEF D'ENTREPRISE ET DES SALARIES

Dans l'exercice de vos fonctions, missions ou délégations définies ou confiées par le **souscripteur** exclusivement, **vous** bénéficiez des garanties suivantes :

Vous êtes poursuivi devant les tribunaux répressifs pour une infraction pénale résultant d'une maladresse, imprudence, négligence, inattention, méconnaissance ou inobservation des Lois ou des Règlements, d'un manque de précaution ou d'une abstention fautive, et relevant notamment des domaines suivants :

- infractions économiques (pratiques commerciales illicites...),
- infractions au droit du travail (harcèlement, discrimination...),
- infractions à la réglementation en matière de sécurité (mise en danger d'autrui...),
- infractions financières.

Vous êtes victime d'injures, de diffamation, de dénigrement et êtes amené à engager une action sur un terrain pénal.

4.1.2 LE RECOURS EN CAS DE DOMMAGES CORPORELS DU CHEF D'ENTREPRISE

Vous êtes victime de dommages corporels pour lesquels **Vous** n'êtes pas indemnisé et êtes amené à engager une action sur le terrain pénal et/ou civil à l'encontre d'un **tiers** responsable.

4.1.3 LA RECAPITALISATION DES POINTS DU PERMIS DE CONDUIRE DU CHEF D'ENTREPRISE

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

L'**assureur** prend en charge, dans la limite du plafond contractuel défini à l'article 3, 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 OU REALISE A L'OCCASION DE VOTRE IMPLICATION DANS UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION.

4.2 LA PROTECTION DE L'ACTIVITE

4.2.1 LA PROTECTION PENALE DE LA PERSONNE MORALE

Vous êtes poursuivi devant les tribunaux répressifs pour des faits tels que :

- infractions liées à la concurrence et à la consommation,
- infractions liées à la réglementation du travail,
- infractions à la réglementation en matière d'hygiène et sécurité,
- ...

Vous êtes victime par ricochet du préjudice subi par un administrateur, gérant, président, directeur général ou un préposé titulaire de délégation, et **vous** souhaitez être assisté et faire valoir vos droits à l'encontre du tiers responsable.

4.2.2 L'USURPATION D'IDENTITE

Vous êtes victime d'une **usurpation d'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, ...

4.2.3 LA CYBER ATTAQUE

Vous êtes victime d'un vol ou d'un piratage de vos données informatiques ou d'une violation de l'intégrité de votre système informatique.

L'**Assureur** :

- **vous** informe sur les mesures à prendre et les services à contacter,
- **vous** défend suite à votre mise en cause consécutive à l'utilisation de vos données par un Tiers,
- agit contre l'auteur ou contre le prestataire en charge de la protection de vos données, ...

4.2.4 LE COMPLEMENT D'ASSURANCES

Votre responsabilité est recherchée et vos garanties de responsabilité civile sont inopérantes :

- réclamation inférieure au montant de la franchise,
- préjudice non établi,
- garantie non acquise, ...

Suite à un incendie, un vol, un dégât des eaux ou un bris accidentel concernant vos biens professionnels (bâtiments, matériels et marchandises), **vous** subissez un dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect pour lequel **vous** n'êtes pas indemnisé (dommages non garantis, indemnisation partielle...).

Vos produits subissent une avarie constatée ne résultant pas de votre fait et pour laquelle **vous** n'êtes pas indemnisé.

4.2.5 LA PROTECTION SOCIALE

Vous rencontrez des difficultés en matière sociale, **vous** opposant notamment à :

- la CPAM (maladie professionnelle ...),
- la Médecine du Travail (inaptitude,...),
- la DIRECCTE (non-respect de l'obligation d'emploi des personnes handicapées ...), ...

4.2.6 LA PROTECTION PRUD'HOMALE

Vous êtes confronté à un conflit individuel du travail **vous** opposant à un de vos salariés pour :

- contestation d'un licenciement,
- contestation d'un solde de tout compte,
- demande de versement d'une prime,
- violation de la clause de non-concurrence,
- non restitution de matériels,
- accident du travail, ...

4.2.7 LA PROTECTION COMMERCIALE

Vous êtes confronté à un **litige** avec l'un de vos clients :

- annulation de commande,
- mise en cause injustifiée pour malfaçons ou non-conformité,
- réclamation consécutive à un retard de livraison, ...

Vous rencontrez des difficultés avec l'un de vos fournisseurs :

- installation,
- sous-traitance,
- fourniture de matériel ou de mobilier,
- transport, ...

Vous êtes victime d'un de vos concurrents ou faites l'objet d'accusations :

- concurrence déloyale,
- pratiques illicites,
- détournement de clientèle, ...

4.2.8 LA PROTECTION PATRIMONIALE

Vous êtes confronté à un **litige** relatif aux biens constituant votre patrimoine professionnel et **vous** opposant notamment à :

- votre bailleur, votre copropriété, vos voisins,
- des entreprises ayant réalisé pour **vous** des travaux de réparation ou d'aménagement de vos locaux n'impliquant pas la souscription d'une assurance obligatoire,
- des entreprises ayant réalisé pour **vous** l'entretien, la maintenance et les réparations de vos équipements,
- des organismes bancaires, de crédit ou d'assurances,
- des prestataires de services (expert-comptable, consultant, société de publicité...),...

4.2.9 LA PROTECTION ADMINISTRATIVE

Vous êtes poursuivi devant les commissions ou juridictions administratives ou confronté à des problèmes de tous ordres avec les services publics et les collectivités territoriales :

- Autorité de la concurrence,
- Défenseur des Droits,
- DGCCRF,
- CNIL, ...

4.2.10 LA PROTECTION DE VOTRE PARC AUTOMOBILE

Vous achetez ou **vous** vendez un véhicule terrestre à moteur et rencontrez des difficultés avec :

- le vendeur,
- l'acquéreur,
- le mandataire automobile,
- le constructeur automobile,
- le concessionnaire,
- l'organisme de crédit, ...

Vous utilisez ou mettez à disposition un véhicule terrestre à moteur et **vous** rencontrez des difficultés avec :

- le loueur,
- le distributeur de carburant,
- le garage chargé de l'entretien,
- le réparateur,
- la station de lavage,
- les services publics,
- l'assureur, ...

EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR :

- LES **LITIGES** NE RELEVANT PAS DE LA QUALITE DE PROPRIETAIRE, UTILISATEUR OU CONDUCTEUR AUTORISE D'UN VEHICULE AUTOMOBILE,
- 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 DANS L'APPLICATION DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCES AUTOMOBILE.

4.2.11 LA PROTECTION FISCALE

Après un contrôle fiscal, **vous** contestez un redressement qui vous est notifié par l'administration fiscale.

L'assureur intervient lorsque vous avez épuisé toutes les voies de recours extrajudiciaires.

L'assureur prend en charge les frais et honoraires inhérents à la procédure judiciaire, dans la limite des montants contractuels défini à l'article 3.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

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

- AVEC UNE ADMINISTRATION AUTRE QUE FRANÇAISE,
- LIES A L'ABSENCE DE DECLARATION FISCALE LEGALE,
- PORTANT SUR UN EXERCICE NON VERIFIE PAR UN EXPERT-COMPTABLE INSCRIT A L'ORDRE,
- RESULTANT D'UNE TAXATION D'OFFICE.

4.2.12 L'ASSISTANCE « E-RÉPUTATION »

Vous faites l'objet d'une mise en cause publique dans un espace d'échanges en ligne (réseaux sociaux numériques, blogs et forums).

L'assureur vous apporte une prestation d'assistance délivrée par un médiateur en e-réputation, qui intervient auprès du responsable de l'espace d'échanges (hébergeur, administrateur, modérateur(s), community manager...) pour tenter d'obtenir le retrait de la publication ou l'exercice d'un droit de réponse afin que **vous** puissiez faire valoir votre position (ceci dans le monde entier sous réserve que les échanges aient lieu en français ou en anglais).

Ce service est pris en charge par **l'assureur** dans la limite d'une (1) prestation ou intervention par **période d'assurance** et du plafond contractuel défini à l'article 3.

Conçue pour s'appliquer à une mise en cause publique circonscrite à un seul espace d'échanges, elle peut le cas échéant être prolongée à vos frais par une mission de communication additionnelle, dans le cadre d'un accord passé directement entre vous et le médiateur en e-réputation.

4.2.13 L'ASSISTANCE « COMMUNICATION MEDIA »

Vous faites l'objet d'une mise en cause publique via un support usuel de communication, qu'il soit écrit, audiovisuel, télématique ou autre (hormis les réseaux sociaux numériques, blogs et forums) et souhaitez qu'il y soit mis un terme.

Votre **contrat** Vous offre une consultation auprès de l'agence de communication qui **vous** conseillera sur la conduite à tenir et éventuellement sur la formulation de la réponse la plus adaptée, dans le cadre de l'exercice de votre droit de réponse.

Ce service est pris en charge par l'Assureur dans la limite d'une (1) prestation ou intervention par **période d'assurance** et du plafond contractuel défini à l'article 3.

Cette consultation pourra être prolongée par une mission de communication additionnelle, dans le cadre d'un accord conclu entre **vous** et l'agence de communication ; les frais relatifs à cette mission demeureront à votre charge.

4.2.14 L'ASSISTANCE « TRANSMISSION OU CESSIION D'ENTREPRISE »

En qualité de propriétaire ou actionnaire majoritaire, **vous** rencontrez des oppositions :

- au rachat, à la cession ou à la transmission projetés,
- à une acquisition ou à une cession de titres.

L'assureur prend en charge une consultation auprès d'un spécialiste de la transmission ou cession d'entreprises dans la limite du plafond contractuel défini à l'article 3.

EXCLUSION SPECIFIQUE :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES CESSIIONS CONSECUTIVES A UN DEPOT DE BILAN DE VOTRE ENTREPRISE.

LES FRAIS EXCLUS :

LES HONORAIRES RELATIFS A LA REDACTION DE DOCUMENTS DE PRESENTATION, DE PROTOCOLES, D'ACTES ET CONTRATS.

4.2.15 LE RECOUVREMENT DE CREANCES

Vous rencontrez des difficultés pour recouvrer des créances certaines, liquides et exigibles que **vous** détenez à l'égard d'un **tiers** en rémunération de vos prestations professionnelles.

L'**assureur** intervient exclusivement pour les créances dont le **montant en principal** est supérieur à 1000 € HT.

L'**assureur** retient, à titre de franchise, 15 % du montant effectivement recouvré à concurrence des dépenses externes restées à sa charge.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR :

- LE RECOUVREMENT DES **CREANCES** ILLICITES OU DOUTEUSES, CESSIONS CONSECUTIVES A UN DEPOT DE BILAN DE VOTRE ENTREPRISE.
- LES **CREANCES** DONT L'ORIGINE EST ANTERIEURE A LA SOUSCRIPTION DU **CONTRAT**.

4.3 DOUBLEMENT DES PLAFONDS ET HONORAIRES (OPTION PRO²)

Cette option donne lieu au doublement des montants contractuels de prise en charge définis à l'article 3.

ARTICLE 5 LES EXCLUSIONS

5.1 LES EXCLUSIONS GENERALES

L'**ASSUREUR** N'INTERVIENT JAMAIS POUR :

- LES **LITIGES** RELATIFS À VOTRE VIE PRIVÉE OU NE RELEVANT PAS DE L'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DÉCLARÉE,
- LES **LITIGES** COLLECTIFS OU INDIVIDUELS RELEVANT DE LA DÉFENSE DES INTÉRÊTS DE LA PROFESSION, OBJET DE VOTRE ACTIVITÉ,
- LES **LITIGES** 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,
- LES **LITIGES** EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LÉGALES, CONTRACTUELLES OU INCONTESTABLES,
- LES **LITIGES** EN RAPPORT AVEC UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE **VOUS** AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS OU LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSÉQUENCES DOMMAGEABLES OU NUISIBLES,
- LES **LITIGES** RÉSULTANT DE L'INEXISTENCE D'UN DOCUMENT À CARACTÈRE OBLIGATOIRE, DE SON INEXACTITUDE DÉLIBÉRÉE OU DE SA NON FOURNITURE DANS LES DÉLAIS PRESCRITS,
- LES **LITIGES** 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,
- LES **LITIGES** 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,
- LES **LITIGES** COLLECTIFS DU TRAVAIL OU CEUX RELATIFS À L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES, PHILOSOPHIQUES OU SYNDICALES,

- 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,
- LES ACTIONS TANT EN DÉFENSE QU'EN RECOURS, LORSQUE **VOUS** FAITES L'OBJET D'UNE LIQUIDATION,
- LES **LITIGES** RELEVANT DE L'EXPROPRIATION OU DU BORNAGE,
- LES **LITIGES** LIÉS À LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE,
- LES **LITIGES** ENTRE ASSOCIÉS OU CEUX RELATIFS À L'ACQUISITION, LA DÉTENTION ET LA CESSION DE PARTS SOCIALES OU DE VALEURS MOBILIÈRES,
- LES **LITIGES** FAISANT SUITE A UN DÉFAUT DE PROTECTION DES DONNÉES OU D'INFORMATIONS PERSONNELLES OU A UNE NEGLIGENCE DANS LEUR PROTECTION QUI VOUS EST IMPUTABLE,
- LES **LITIGES** RELATIFS À VOTRE IDENTITÉ OU RÉPUTATION, S'ILS FONT SUITE AU DÉFAUT DE PROTECTION, À LA DIFFUSION VOLONTAIRE OU À L'AUTORISATION DE DIFFUSION D'INFORMATIONS OU DE DONNÉES PERSONNELLES.
- LES **LITIGES** AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES OU SON ÉQUIVALENT DANS TOUT AUTRE PAYS, AINSI QUE LES **LITIGES** LIÉS À TOUTE CONTESTATION DOUANIÈRE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE NOTIFICATION D'INFRACTION PAR PROCÈS-VERBAL.

5.2 LES FRAIS EXCLUS

L'**ASSUREUR** NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES FRAIS DE REDACTION D'ACTES, D'EXPERTISES, LES CONSTATS **D'HUISSIER**, LES FRAIS LIÉS À L'OBTENTION DE TÉMOIGNAGES, D'ATTESTATIONS OU DE TOUTES AUTRES PIÈCES JUSTIFICATIVES DESTINÉES À CONSTATER OU À PROUVER LA RÉALITÉ DE VOTRE PRÉJUDICE, À IDENTIFIER OU À RECHERCHER VOTRE ADVERSAIRE, DILIGENTES À TITRE CONSERVATOIRE OU ENGAGÉS À VOTRE INITIATIVE,
- 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 DUE À TITRE PRINCIPAL, LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PÉNALES, LES ASTREINTES, LES INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS DE RETARD,
- LES FRAIS DE RÉDACTION D'ACTES ET DE CONTRATS,
- LES FRAIS DESTINÉS À PROUVER LA RÉALITÉ DE VOTRE PRÉJUDICE,
- LES FRAIS D'IDENTIFICATION OU DE RECHERCHE DE VOTRE ADVERSAIRE,
- LES FRAIS EXPOSÉS AU TITRE DE MESURES CONSERVATOIRES OU ENGAGÉS À VOTRE INITIATIVE,
- LES DÉPENS ET FRAIS DE JUSTICE EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DÉCISION JUDICIAIRE, OU CEUX QUE VOUS AVEZ ACCEPTÉ DE PRENDRE EN CHARGE DANS LE CADRE D'UN PROTOCOLE D'ACCORD,
- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES VOUS ÊTES 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 DE TOUT AUXILIAIRE DE JUSTICE.

ARTICLE 6 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 EN COURIR 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 7 L'APPLICATION DES GARANTIES

7.1 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 7.4).

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 L114-1 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 L114-2 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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 7.3 des conditions générales |
| 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 |
| | 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 la faculté de résilier le **contrat**, **vous** pouvez le faire à votre choix par lettre recommandée, par envoi recommandé électronique, par une déclaration faite contre récépissé ou par acte extrajudiciaire, sauf modalités spécifiques. Dans tous les cas, la résiliation est à notifier à l'**intermédiaire d'assurance**.

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 que vous avez communiquée.

ARTICLE 8 LA PROTECTION DE VOS INTERETS

8.1 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.

8.2 L'OBLIGATION DE DESISTEMENT

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

8.3 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
 - 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.

Si la réponse ne **vous** satisfait pas, **vous** pouvez user de toutes les voies de droit.

- ii. Toute réclamation concernant la mise en œuvre des garanties du contrat ou le traitement d'un dossier, peut être formulée par priorité auprès 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
 - en remplissant le formulaire de réclamation sur le site internet de Cfdp : 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.

Si la réponse ne **vous** satisfait pas, **vous** pouvez user de toutes les voies de droit.

8.4 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.

8.5 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.

8.6 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 impliquées 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 ; 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.

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.

8.7 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.

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.

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 : Évènement 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.

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 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...).

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

