

ARTICLE 1

OBJET DU CONTRAT ET DEFINITIONS

Le présent document constitue les conditions générales de l'accord cadre n°974ANSET-HAB+ (dénommé le **Contrat**) négocié par le **Bureau d'Etude en Assurance et Courtage de l'Outre-Mer** (dénommé l'**Intermédiaire d'assurance**, enregistré sous le ORIAS : 11 063 290,) auprès de Cfdp Assurances, pour le compte des Bénéficiaires définis ci-après.

Le Contrat 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).

Le Contrat est régi par le Code des Assurances et les présentes conditions générales.

L'évènement qui déclenche sa mise en œuvre ne doit pas être connu de Vous lors de la prise d'effet de votre adhésion au Contrat. En l'absence d'aléa, la garantie ne Vous est pas due.

L'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 B 958 506 156

VOUS OU LE (S) BENEFICIAIRE (S) : La personne physique titulaire d'un contrat d'assurance Multirisque habitation ARMRH 12 souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance, ainsi que son conjoint, concubin ou toute personne liée à lui par un PACS et leurs enfants fiscalement à charge.

LE TIERS : Toute personne étrangère au Contrat.

LE LITIGE : Une situation conflictuelle Vous opposant à un Tiers causée par un évènement préjudiciable ou un acte répréhensible Vous conduisant à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou à Vous défendre devant une juridiction.

LE SINISTRE : Le refus qui est opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire (article L127-2-1 du Code des Assurances).

LE MONTANT EN PRINCIPAL : Le principal est défini comme la demande elle-même, par opposition aux accessoires tels que les intérêts, les dépens et autres frais annexes.

Pour mieux identifier les termes à définition contractuelle, ils seront employés avec une majuscule dans les présentes conditions.

ARTICLE 2

L'ADHESION

2.1 L'ADHESION AU CONTRAT

L'adhésion au Contrat est automatique pour tout titulaire d'un contrat d'assurance Multirisque habitation ARMRH 12 souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance.

2.2 LA DUREE DE L'ADHESION AU CONTRAT

L'adhésion au Contrat suit le sort du contrat Multirisque habitation ARMRH 12 souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance dans lequel la garantie de protection juridique est annexée.

2.3 LA FIN DE L'ADHESION AU CONTRAT

L'adhésion au Contrat prend fin, pour quelque cause que ce soit :

- en cas de résiliation du contrat Multirisque habitation ARMRH 12 souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance,
- en cas de résiliation du présent Contrat, l'Intermédiaire d'assurance s'engageant alors à Vous informer de la fin de la garantie.

ARTICLE 3

LES GARANTIES

LORSQUE LE MONTANT EN PRINCIPAL DES INTERETS EN JEU EST SUPERIEUR A DEUX-CENT-VINGT-HUIT (228) € TTC, l'Assureur intervient pour les Litiges que Vous rencontrez dans le cadre de la **vie privée qui ne font pas l'objet d'une exclusion expresse** et notamment dans les domaines suivants :

- Votre habitation** : Vous êtes propriétaire occupant de votre résidence principale ou secondaire ou locataire et Vous rencontrez des difficultés avec : vos voisins, les entreprises ayant réalisé pour Vous des travaux de réparation ou d'aménagement non soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi de 1978 (dommages-ouvrage), ...
- Votre travail** : lorsque Vous avez besoin de faire valoir vos droits à l'égard de votre employeur, privé ou public, en tant que salarié,
- Votre consommation** : 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, Vous n'êtes pas à l'abri de problèmes : vice caché, mauvaise exécution ou inexécution du contrat, défaillance du service après-vente, publicité mensongère, abus de confiance, escroquerie, clauses abusives...
- Vos relations avec les services publics** : Vous êtes confrontés avec des problèmes de tous ordres avec les services administratifs ou publics tels que : Services d'Electricité, de Gaz, des Eaux, Postes et Télécommunications, Enseignement, Equipements, Services municipaux et départementaux...
- 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, CAF...)
- Vos loisirs** : Vous voyagez, pratiquez un sport ou une activité culturelle, êtes membre d'une association loi 1901 à but non lucratif, ...
- ...

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous pouvez contacter l'Assureur :

☎ Par téléphone au : 02.62.35.41.34

✉ Par courrier : Cfdp Assurances – 3 ter rue de la Digue - BP 30304
97466 SAINT DENIS Cedex

✉ Par courriel : cfdp-reunion@cfdp.fr

ARTICLE 4

LES EXCLUSIONS GENERALES

L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR LES LITIGES :

- NE RELEVANT PAS DE LA VIE PRIVEE,
- TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, UNE EMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME,
- EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LEGALES OU INCONTESTABLES, UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS OU LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSEQUENCES DOMMAGEABLES ET NUISIBLES,
- GARANTIS PAR UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITE CIVILE AINSI QUE CEUX RELEVANT DU DEFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE,
- DONT LES MANIFESTATIONS INITIALES SONT ANTERIEURES ET CONNUES DE VOUS A LA PRISE D'EFFET DE L'ADHESION AU CONTRAT OU QUI PRESENTENT UN CARACTERE NON ALEATOIRE,
- SURVENANT LORSQUE VOUS ETES EN ETAT D'IVRESSE PUBLIC ET MANIFESTE OU LORSQUE LE TAUX D'ALCOOLEMIE EST EGAL OU SUPERIEUR A CELUI LEGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OU A LIEU LE SINISTRE, OU SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES

CLASSEES COMME STUPEFIANTS OU LORSQUE VOUS REFUSEZ DE VOUS SOUMETTRE A UN DEPISTAGE,

- COLLECTIFS DU TRAVAIL OU RELATIFS A L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES, PHILOSOPHIQUES OU SYNDICALES,
- RELATIFS A LA GESTION OU A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIETE CIVILE OU COMMERCIALE, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE COPROPRIETE, OU RELEVANT D'UN MANDAT ELECTIF,
- LIES A LA PROPRIETE INTELLECTUELLE,
- RELEVANT DU DROIT DES PERSONNES (LIVRE 1^{ER} DU CODE CIVIL), DES SUCCESSIONS, DONATIONS A VIF ET REGIMES MATRIMONIAUX,
- RELATIFS AU RECOUVREMENT DE VOS CREANCES,
- RELEVANT DE LA QUALITE DE PROPRIETAIRE, UTILISATEUR OU CONDUCTEUR D'UN VEHICULE TERRESTRE A MOTEUR (SAUF LITIGES LIES A UNE LOCATION DE COURTE DUREE N'EXCEDANT PAS DEUX MOIS),
- RELATIFS A LA QUALITE DE PROPRIETAIRE BAILLEUR,
- 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,
- RELEVANT D'UNE ACTIVITE CREATRICE DE REVENUS N'AYANT PAS LE CARACTERE DE TRAITEMENTS OU DE SALAIRES,
- RELATIFS AUX CONSTRUCTIONS ET TRAVAUX IMMOBILIERS SOUMIS A LA DELIVRANCE D'UN PERMIS DE CONSTRUIRE, DE DEMOLIR OU DE DECLARATION PREALABLE, AINSI QUE CEUX SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE,
- DE LA QUALITE PAR L'ASSURE DE DONNEUR D'AVAL, DE CAUTION OU CESSIONNAIRE DE DROIT,
- RELATIFS A L'ACHAT, LA VENTE, LA PROPRIETE, LA LOCATION, L'ENTRETIEN, LA REPARATION, LA CONDUITE OU L'ASSURANCE D'UN AERONEF, D'UN VOILIER D'UNE LONGUEUR SUPERIEURE A 6 METRES, D'UN ENGIN NAUTIQUE OU D'UN BATEAU DE PLAISANCE A MOTEUR D'UNE PUISSANCE SUPERIEURE A 6CV REELS,
- DE COPROPRIETE RELATIFS AU REGLEMENT DE QUOTE-PART DE CHARGE DE L'ASSURE LIEE AUX PROCEDURES OPPOSANT UN OU DES TIERS AU SYNDICAT DES COPROPRIETAIRES,
- LORSQUE LA DEMANDE DE L'ASSURE EST JURIDIQUEMENT INSOUTENABLE OU LORSQUE LE MONTANT EN PRINCIPAL DES INTERETS EN JEU EST INFERIEUR AU SEUIL D'INTERVENTION.

- A Vous informer sur vos droits et les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts et à Vous conseiller sur la conduite à tenir devant un Litige.
- A Vous aider à réunir les pièces et témoignages nécessaires à la constitution de votre dossier de réclamation ou de défense et à effectuer les démarches nécessaires pour obtenir une solution négociée et amiable.
- A Vous faire assister par des experts qualifiés quand la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution du Litige. L'expert 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. L'Assureur prend en charge les frais et honoraires de cet expert dans la limite des montants contractuels garantis.
- A Vous proposer une médiation indépendante des parties. Le médiateur sera désigné sur une liste par une association ou un groupement professionnel sur demande de l'Assureur et avec votre acceptation. Il prendra contact avec les parties, les réunira et les mettra en condition de trouver par elles-mêmes la solution au Litige en cours.

Et lorsque toute tentative de résolution du Litige sur un terrain amiable a échoué ou lorsque votre adversaire est assisté par un avocat, l'Assureur s'engage :

- A Vous faire représenter par l'auxiliaire de justice de votre choix.
- A prendre en charge, dans la limite des montants contractuels garantis :
 - 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,...
- A organiser votre défense judiciaire en respectant le libre choix de votre défenseur. Conformément à l'article L127-3 du Code des Assurances, lorsque Vous faites appel à un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur 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 en vos lieu et 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 néanmoins 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.

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 de la facture adressée par l'avocat, 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 trente (30) jours après réception des justificatifs et interviendra Toutes Taxes Comprises.

- A Vous répondre et traiter votre demande, dans toutes les hypothèses, dans les meilleurs délais.
- A faire exécuter la décision obtenue en prenant en charge les frais et honoraires d'un huissier territorialement compétent. L'intervention 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.

L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES FRAIS ENGAGES SANS SON ACCORD PREALABLE,
- LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PENALES, LES ASTREINTES, LES INTERETS ET PENALITES DE RETARD,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE A LAQUELLE VOUS POURRIEZ ETRE CONDAMNE A TITRE PRINCIPAL,
- LES FRAIS ET DEPENS EXPOSES PAR LA PARTIE ADVERSE ET QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DECISION JUDICIAIRE, OU CEUX QUE VOUS AVEZ ACCEPTE DE PRENDRE EN CHARGE DANS LE CADRE D'UN PROTOCOLE D'ACCORD,
- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES VOUS POURRIEZ ETRE EVENTUELLEMENT CONDAMNE AU TITRE DES ARTICLES 700 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE, 375 ET 475-1 DU CODE DE PROCEDURE PENALE, L761-1 DU CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE, AINSI QUE DE LEURS EQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ETRANGERES,
- LES SOMMES DONT VOUS ETES LEGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DES EMOLUMENTS PROPORTIONNELS,
- LES HONORAIRES DE RESULTAT
- LES HONORAIRES DE NEGOCIATION DE RUPTURE DE CONTRAT DE TRAVAIL.

ARTICLE 5

LES ENGAGEMENTS DE L'ASSUREUR

Pour Vous apporter les moyens de résoudre un Litige garanti, l'Assureur s'engage :

- A Vous écouter et Vous fournir des renseignements juridiques au numéro dédié, du lundi au vendredi,
- A Vous recevoir sur simple rendez-vous,

ARTICLE 6

LES MONTANTS CONTRACTUELS GARANTIS

BAREME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCAT & D'EXPERT	En € TTC
Consultation d'expert	274
Démarches amiables : intervention amiable	78
Protocole ou transaction	235
Assistance préalable à toute procédure pénale, à une instruction ou à une expertise judiciaire, à comparution devant un conciliateur de justice	245
Démarche au parquet (forfait)	90
Médiation conventionnelle ou judiciaire, Arbitrage	391
Assistance à médiation de la consommation	274
Tribunal de police	275
Tribunal correctionnel	430
Commissions diverses	275
Tribunal d'instance	610
Tribunal de grande instance, Tribunal administratif, Tribunal de Commerce et autres juridictions du 1 ^{er} degré	765
Référé	440
Conseil de Prud'hommes :	
Référé, Bureau de Conciliation et d'Orientation	380
Bureau de Jugement	580
Incidents d'instance et demandes incidentes	469
Ordonnance sur requête (forfait)	380
Cour ou juridiction d'appel	765
Recours devant le premier Président de la Cour d'appel	391
Cour de cassation, Conseil d'Etat, Cour d'assises	1 525
Juridictions de l'Union Européenne, Juridictions andorranes et monégasques	781
Juge de l'exécution, Juge de l'exéquatour	469
PLAFONDS, FRANCHISE & SEUIL D'INTERVENTION	En € TTC
Plafond maximum de prise en charge par Sinistre:	15 000
Seuil d'intervention :	228
Franchise :	0

N.B. : Les montants sont cumulables et représentent le maximum des engagements par intervention ou juridiction. Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation...) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'avocat. Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.

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.

ARTICLE 7

VOS OBLIGATIONS

Vous vous engagez :

- A ne pas déclarer un Sinistre lorsque Vous aviez connaissance du fait générateur du Litige lors de la prise d'effet de votre adhésion au Contrat.
- A déclarer le Sinistre à l'Assureur dès que Vous en avez connaissance sauf cas de force majeure, afin que l'Assureur puisse défendre au mieux vos intérêts. L'Assureur ne peut néanmoins Vous opposer une déchéance de garantie pour déclaration tardive que s'il est prouvé que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice. Vous devez préciser la nature et les circonstances de votre Litige et transmettre toutes les informations utiles

telles que avis, lettres, convocations, actes d'huissier, éventuelles assignations...

- A relater les faits et circonstances avec la plus grande précision et sincérité. **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 À GARANTIE, VOIRE ENCOURIR DES SANCTIONS PÉNALES.**
- A fournir dans les délais prescrits par la loi ou les règlements tous documents à caractère obligatoire.
- A établir par tous moyens la réalité du préjudice que Vous alléguiez : **L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE LES FRAIS DE REDACTION D'ACTES, D'EXPERTISES, LES CONSTATS D'HUISSIER, LES FRAIS LIES A L'OBTENTION DE TEMOIGNAGES, D'ATTESTATIONS OU DE TOUTES AUTRES PIÈCES JUSTIFICATIVES DESTINÉES A CONSTATER OU A PROUVER LA REALITE DE VOTRE PREJUDICE, A IDENTIFIER OU A RECHERCHER VOTRE ADVERSAIRE, DILIGENTES A TITRE CONSERVATOIRE OU ENGAGÉS A VOTRE INITIATIVE.**
- A ne prendre aucune 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 restent 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 DE LA GARANTIE

8.1 L'APPLICATION DANS LE TEMPS :

La durée de la garantie :

Sous réserve du paiement de la prime, la garantie est due sans délai de carence pour tout Sinistre survenu et déclaré entre la prise d'effet des garanties et l'expiration du Contrat à condition que Vous n'ayez pas eu connaissance du Litige avant l'adhésion, sauf pendant les périodes de suspension du contrat Multirisque habitation ARMRH 12 souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance.

La prescription :

La prescription est l'extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un délai défini par la Loi.

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L114-1 du Code des Assurances).

Toutefois, ce délai ne court en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance, ou 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 avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime 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,
- et la reconnaissance du droit par le débiteur.

Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

8.2 L'APPLICATION DANS L'ESPACE :

La garantie s'exerce en France ainsi qu'en Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco.

Dans les autres pays de l'Union Européenne, ainsi qu'en Islande, Suisse, Norvège au Liechtenstein et à Saint-Marin, l'intervention de l'Assureur se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure à hauteur des montants contractuels de prise en charge.

ARTICLE 9

LA PROTECTION DE VOS INTERETS

9.1 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, sont tenues au secret professionnel.

9.2 L'OBLIGATION A DESISTEMENT :

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

9.3 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.

Toute réclamation concernant le Contrat, sa distribution ou le traitement d'un Litige, peut être formulée auprès de votre interlocuteur habituel ou auprès du *Service Relation Client* de l'Assureur :

- par courrier à : Cfdp Assurances – Service Relation Client – Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON,
- ou par mail à : relationclient@cfdp.fr

A compter de la réception de la réclamation, l'Assureur s'engage :

- à en accuser réception sous dix (10) jours ouvrables,
- et, en tout état de cause, à la traiter dans un délai maximum de deux (2) mois.

Si aucune solution n'a pu être trouvée dans le cadre de votre réclamation, Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la consommation dont voici les coordonnées :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 – 75441 PARIS cedex 09,
<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

L'Assureur s'engage par avance à accepter la position qui sera prise par le Médiateur.

9.4 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 Litige, 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 de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur ; toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque Vous mettez en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si Vous engagez 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.

9.5 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, Vous bénéficiez du libre choix de l'avocat ou de toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre, et de la possibilité de recourir à la procédure de désaccord et d'arbitrage.

9.6 LA PROTECTION DES DONNEES :

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

Aux termes du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée, l'Assureur Vous garantit plus de contrôle et de transparence sur l'utilisation de vos données personnelles en Vous expliquant quelles données sont collectées, dans quelle finalité, mais également comment elles sont protégées et quels sont vos droits à leur égard.

Collecte et finalités d'utilisation de vos données personnelles :

Les données à caractère personnel sont collectées indirectement pour le compte de l'Assureur le Bureau d'Etude en Assurance et Courtage de l'Outre-Mer. Les données collectées sont essentiellement des données d'identification et de situations familiale et professionnelle. 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 à l'assureur 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).

Le responsable de traitement dans le cadre de l'adhésion au Contrat et de la relation avec Vous est le Bureau d'Etude en Assurance et Courtage de l'Outre-Mer.

Le responsable de traitement dans le cadre de l'exécution du Contrat et de la gestion des Sinistres est l'Assureur.

La base juridique du traitement de vos données est fondée soit sur la gestion et l'exécution de votre contrat d'assurance, soit sur le respect de nos obligations légales et réglementaires.

Pour les finalités indiquées précédemment, tout ou partie de ces données pourront être utilisées par différents services de l'Assureur et pourront le cas échéant être transmises à nos courtiers, partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels, sous-traitants missionnés ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliquées et aux organismes et autorités publics.

Localisation de vos données personnelles :

Les données personnelles collectées par l'Assureur sont hébergées dans l'Union Européenne. Si un transfert hors de l'Union européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour l'encadrer juridiquement et assurer un bon niveau de protection de ces données.

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).

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 en Vous adressant à l'adresse email suivante : dpd@cfdp.fr ou par courrier à Cfdp Assurances – Délégué à la Protection des Données – 62 rue de Bonnel - Immeuble l'Europe – 69003 Lyon.

Vous disposez également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert de vos données (droit à la portabilité).

Pour exercer l'un quelconque de vos droits, merci de préciser vos nom, prénom et email et de joindre une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport).

Le responsable de traitement se réserve 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 de l'Assureur 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.

Sécurité :

L'Assureur accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité de vos données personnelles et s'engage à les traiter en ayant recours à des mesures de sécurité appropriées sur le plan technique et organisationnel.

Pour en savoir plus sur les traitements de vos données personnelles et sur l'exercice de vos droits sur ces données, Vous pouvez consulter la page « Données Personnelles » de l'Assureur <http://www.cfdp.fr>

9.7 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 92 459 - 75436 PARIS cedex 09.