

ARTICLE 1

OBJET DU CONTRAT ET DEFINITIONS

Le présent document constitue les conditions générales de l'accord cadre n°974ANSET-HAB AJT (dénommé le **Contrat**). Il s'agit d'un contrat d'assistance juridique téléphonique :

- négocié par le **Bureau d'Etude en Assurances et Courtages de l'Outre-Mer**, société de courtage d'assurance, Société A Responsabilité Limitée, ayant son siège social 14 rue de la Guadeloupe MOUFIA à Saint Denis (97490), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de SAINT DENIS DE LA REUNION sous le numéro 532 922 150 et auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) sous le matricule 11 063 290 (commerciallement dénommé **ANSET** et ci-après **l'Intermédiaire d'assurance**),
- auprès de 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 (dénommée ci-après **l'Assureur**),
- pour le compte des Bénéficiaires définis ci-après.

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

LES DEFINITIONS :

L'ADHERENT : La personne physique titulaire d'un contrat d'assurance Multirisque habitation **formule STANDARD** souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance

L'ASSURE, LE BENEFICIAIRE, OU VOUS : L'Adhérent, 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 avec un Tiers causée par un désaccord, un évènement préjudiciable ou un acte répréhensible, Vous conduisant à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou à la défendre devant une juridiction.

LE SINISTRE : Le Refus, dans le cadre d'un Litige, opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire (article L127-2-1 du Code des Assurances).

LA PRESCRIPTION : La perte de la possibilité de faire valoir un droit lorsqu'il n'a pas été exercé dans le délai imparti.

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 « Standard » souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance.

2.2 LA DUREE DE L'ADHESION AU CONTRAT

L'adhésion au Contrat prend effet à la date d'effet du contrat Multirisque Habitation « Standard » souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance, ou à la date de son renouvellement si le contrat porteur est en cours à la date de prise d'effet du Contrat.

Par la suite, l'adhésion au Contrat suit le sort du contrat Multirisque Habitation « Standard » souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance dans lequel la garantie d'assistance juridique téléphonique 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 « Standard » souscrit auprès de l'Intermédiaire d'assurance,
- en cas de résiliation du présent Contrat, l'Intermédiaire d'assurance s'engageant alors à informer l'Adhérent de la fin de la garantie.

ARTICLE 3

LA GARANTIE : L'ASSISTANCE TELEPHONIQUE

Vous êtes confronté à un Litige dans le cadre de votre vie privée :

Au numéro qui Vous est dédié, précisé à l'article 4, l'Assureur s'engage à Vous écouter et Vous fournir par téléphone des renseignements juridiques dans tous les domaines relevant du droit français, **à l'exclusion des domaines de droit suivants : droit de la construction, la fiscalité, le droit des personnes (Livre 1er du Code civil), les successions, libéralités et régimes matrimoniaux.**

Des juristes qualifiés sont à votre écoute pour :

- **Répondre** à vos interrogations,
- Vous **informer** sur vos droits et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts,
- Vous proposer des **solutions concrètes**,
- envisager avec Vous, dans le cadre d'un **accompagnement personnalisé**, la suite à donner à votre difficulté.

ARTICLE 4

LES MODALITES D'APPLICATION DE LA GARANTIE

L'accès au service de l'Assureur se fera du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30 au numéro suivant : **02.62.35.41.34**. ☎

Les renseignements fournis ne se substitueront en aucun cas aux conseils des intervenants habituels tels qu'avocats, huissiers, notaires ou autres spécialistes et ne pourront pas faire l'objet d'une confirmation écrite.

Aucun document ne vous sera adressé et l'information sera exclusivement donnée par téléphone.

Certaines demandes pourront nécessiter une recherche approfondie et un rendez-vous téléphonique sera alors pris pour vous apporter une réponse argumentée.

ARTICLE 5

LE FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

5.1 L'APPLICATION DANS LE TEMPS :

La durée de la garantie :

Sous réserve du paiement de la prime, la garantie s'exerce pendant toute la durée de votre adhésion au Contrat.

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'évènement 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 ou d'un recommandé électronique avec accusé de réception adressé 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.

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).

5.2 L'APPLICATION DANS L'ESPACE :

La garantie s'exerce, conformément aux modalités prévues dans les présentes conditions, en France exclusivement.

ARTICLE 6

LA PROTECTION DE VOS INTERETS

6.1 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. 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.

6.2 L'OBLIGATION A DESISTEMENT :

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

6.3 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 :

- en remplissant le formulaire de réclamation sur le site internet Cfdp : <http://www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation/>,
- par mail à : relationclient@cfdp.fr
- ou par courrier à : CFPD Assurances – Service Relation Client – Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON,

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 la réponse ne Vous satisfait pas, Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la consommation dont voici les coordonnées :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 – 75441 PARIS cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

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

6.4 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, ou de la part d'un professionnel avec lequel Vous avez une relation contractuelle préexistante mais pour des sollicitations n'ayant pas de rapport avec l'objet du 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
- ou par Internet à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

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 il les protège 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 aux parties intervenantes au Contrat telles que notamment l'Intermédiaire d'assurance et ses gestionnaires.

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 d'effacement 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. L'Assureur pourra être amené à demander 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 ou en cas de demande abusive.

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 et de confidentialité 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 « Politique de confidentialité » 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.