

### ARTICLE 1

#### OBJET DU CONTRAT ET DEFINITIONS

Le présent document constitue les conditions générales de l'accord cadre n°974ANSET-HAB INTEGRALE (dénommé le **Contrat**) :

- 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 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.**

#### LES DEFINITIONS :

**L'ADHERENT** : La personne physique titulaire d'un contrat d'assurance Multirisque habitation **formule INTEGRALE** 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 FAIT GENERATEUR** : L'évènement ou le 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.

En matière pénale, le Fait Générateur est la prise de conscience qu'un évènement ou un fait subi ou causé par l'Assuré est susceptible d'être réprimé par la loi.

**LE LITIGE** : Une situation conflictuelle Vous opposant à un Tiers découlant du Fait Générateur.

**LE REFUS** : Le désaccord formalisé et non équivoque qui fait suite à une réclamation émanant de l'Assuré ou d'un Tiers, ou l'absence de réponse à cette réclamation dans un délai raisonnable ou réglementaire.

**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).

**LE CARACTERE ALEATOIRE** : L'incertitude de la survenance d'un évènement.

**LA DECHEANCE DU DROIT A GARANTIE** : La perte du droit à bénéficier des garanties du Contrat en raison du non-respect des conditions de mise en œuvre de la garantie ou des obligations mises à la charge de l'Assuré.

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

**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 « Intégrale » 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 « Intégrale » 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 « Intégrale » 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 « Intégrale » 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

#### LES GARANTIES

Vous êtes confronté à un Litige lié à votre habitation dont **LE MONTANT EN PRINCIPAL DES INTERETS EN JEU EST SUPERIEUR A DEUX-CENT-VINGT-HUIT (228) € TTC**. L'Assureur intervient, sous réserve des exclusions prévues à l'article 4, selon les modalités indiquées à l'article 5, **dans les domaines suivants** :

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

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

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

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

### ARTICLE 4

#### LES EXCLUSIONS GENERALES

##### 4.1 LES EXCLUSIONS GENERALES

###### L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR LES LITIGES :

- NE RELEVANT PAS DE LA VIE PRIVEE, ET PLUS GENERALEMENT DES GARANTIES EXPRESSEMENT DECRITES A L'ARTICLE 3,**

- 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,
- DONT LE FAIT GENERATEUR EST ANTERIEUR ET CONNU DE VOUS A LA PRISE D'EFFET DE L'ADHESION AU CONTRAT OU QUI PRESENTENT UN CARACTERE NON ALEATOIRE A L'ADHESION,
- EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LEGALES, CONTRACTUELLES OU INCONTESTABLES QUE VOUS AVEZ COMMISE INTENTIONNELLEMENT,
- EN RAPPORT AVEC UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS OU LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSEQUENCES DOMMAGEABLES ET NUISIBLES,
- RESULTANT DE L'INEXISTENCE D'UN DOCUMENT A CARACTERE OBLIGATOIRE, DE SON INEXACTITUDE DELIBEREE, OU DE SA NON-FOURNITURE DANS LES DELAIS PRESCRITS,
- GARANTIS PAR UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITE CIVILE AINSI QUE CEUX RELEVANT DU DEFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE, SAUF OPPOSITION D'INTERETS OU REFUS DE GARANTIE INJUSTIFIE,
- SURVENANT LORSQUE VOUS ETES EN ETAT D'IVRESSE PUBLIQUE 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 OU INDIVIDUELS 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 AUX ACTIONS ENGAGEES CONTRE VOS DEBITEURS S'ILS FONT L'OBJET D'UNE PROCEDURE DE SAUVEGARDE, DE REDRESSEMENT OU DE LIQUIDATION JUDICIAIRES TELLES QUE DEFINIES AU LIVRE VI DU CODE DE COMMERCE OU D'UNE PROCEDURE EQUIVALENTE DANS TOUT AUTRE PAYS,
- RELATIFS A LA VENTE D'UN BIEN IMMOBILIER,
- LIES A LA PROPRIETE INTELLECTUELLE,
- RELEVANT DU CODE DE L'URBANISME, DE L'EXPROPRIATION, AINSI QUE CEUX LIES AUX SERVITUDES OU AU BORNAGE,
- RELATIFS AUX CONSTRUCTIONS ET TRAVAUX DONT LA FACTURATION GLOBALE EXCEDE 20 000 € TTC,
- RELEVANT DU DROIT DES PERSONNES (LIVRE 1ER DU CODE CIVIL), DES SUCCESSIONS, DONATIONS A VIF ET REGIMES MATRIMONIAUX,
- RELATIFS AU RECOUVREMENT DE VOS CREANCES,
- RELATIFS A LA QUALITE DE PROPRIETAIRE BAILLEUR,
- 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.

- LES SOMMES DONT VOUS ETES LEGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DES EMOLUMENTS PROPORTIONNELS,
- LES HONORAIRES DE RESULTAT.

## ARTICLE 5

### LES ENGAGEMENTS DE L'ASSUREUR

*Pour Vous apporter les moyens de prévenir et résoudre un Litige garanti, l'Assureur Vous répond et traite votre demande dans les plus brefs délais, et s'engage :*

- A Vous écouter, Vous assister dans la compréhension de documents et Vous fournir des renseignements juridiques par téléphone au numéro dédié, du lundi au vendredi.
- A Vous rencontrer sur simple rendez-vous.
- 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.

*Si vos propres démarches n'ont pas permis de solutionner le problème rencontré :*

- A effectuer, en concertation avec Vous, les démarches nécessaires pour obtenir une solution négociée et amiable.
- A Vous faire assister et soutenir par des spécialistes qualifiés tels que des notaires, des médecins, des psychologues ou autres consultants quand la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution du Litige. Le 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. L'Assureur prend en charge les frais et honoraires de ce spécialiste dans la limite des montants contractuels garantis.
- A Vous donner accès à une médiation indépendante. Les parties choisiront le médiateur sur une liste proposée par une association ou un groupement professionnel. Il prend contact avec les parties, les réunit et les aide à tenter de trouver une solution au Litige en cours.

*Lorsque votre adversaire est assisté par un avocat ou lorsque toute tentative de résolution du Litige sur un terrain amiable a échoué, 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, ...

La limite de prise en charge sera calculée sur la base des frais et honoraires TOUTES TAXES COMPRISES

- A organiser votre défense judiciaire, sauf en cas de Litige juridiquement insoutenable, 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.**

## 4.2 LES FRAIS EXCLUS

### 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,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE EXPOSEE 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, UNE PROCEDURE PARTICIPATIVE, UN ARBITRAGE OU UNE MEDIATION,
- 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,

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 de paiement et d'intervention (notamment la copie de la consultation écrite, des démarches amiables effectuées par votre mandataire, de la convocation à la réunion d'expertise, des conclusions ou du mémoire pris dans vos intérêts, du jugement, de l'arrêt, etc.) 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.

- 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.

### ARTICLE 6

#### LES MONTANTS CONTRACTUELS GARANTIS

**Les modalités de prise en charge :** Les montants ci-après comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation, de traductions, etc.) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'auxiliaires de justice (y compris d'avocats) ou d'experts. Les honoraires et frais sont réglés une fois la prestation effectuée. Les montants sont cumulables et représentent le maximum des engagements par intervention ou par juridiction même en cas de renvoi d'audience

**La récupération des frais et honoraires exposés:** 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.

BAREME APPLICABLE AUX HONORAIRES DES EXPERTS ET AUXILIAIRES DE JUSTICE	En € TTC
<b>PHASE AMIABLE</b>	
<i>Démarches amiables</i>	
Intervention amiable Protocole ou transaction (y compris homologation et apposition de la formule exécutoire)	78 235
<i>Consultation, expertise</i>	
Consultation de spécialiste	274
Expertise amiable contradictoire	780
<i>MARD (Modes Alternatifs de Résolution des Différends)</i>	
Conciliateur de justice (assistance)	274
Médiation de la consommation (assistance)	274
Médiation conventionnelle ou judiciaire, Arbitrage, Procédure participative	391
<b>PHASE JUDICIAIRE</b>	
<i>Assistance</i>	
Assistance préalable à toute procédure pénale, à une instruction, ou à une expertise judiciaire comprenant la rédaction de dires (forfait)	245
<i>Commissions - Juridictions de première instance</i>	
Démarche au parquet (forfait), Saisie SARVI (forfait)	90

Commissions diverses, Assistance aux mesures alternatives aux poursuites	275
Ordonnance sur requête (forfait)	380
Référé / Procédure accélérée au fond	440
Référé heure à heure	586
Tribunal de police	275
Tribunal correctionnel (renvoi sur intérêts civils compris)	430
Tribunal /Chambre de proximité	610
Juge des contentieux de la protection, Juge de l'exécution, Juge de l'exéquat	469
Tribunal judiciaire, Tribunal de Commerce, Tribunal administratif, Tribunal paritaire des baux ruraux et autres juridictions du 1 <sup>er</sup> degré	765
Incidents d'instance et demandes incidentes	469
<i>Juridictions de recours - Hautes Juridictions</i>	
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 (renvoi sur intérêts civils compris)	1 525
<i>Juridictions étrangères</i>	
Juridictions européennes (CJUE, CEDH)	781
Juridictions étrangères dont Andorre et Monaco	
<b>PLAFONDS, FRANCHISE &amp; SEUIL D'INTERVENTION</b>	
<b>Plafond maximum de prise en charge par Sinistre</b> (France, Andorre et Monaco) :	<b>15 000</b>
Dont plafonds pour : Démarches amiables	400
Expertise judiciaire	2 100
<b>Plafond maximum de prise en charge par Sinistre</b> hors France, Andorre et Monaco :	<b>2 000</b>
Seuil d'intervention :	228
Franchise :	0

### ARTICLE 7

#### VOS OBLIGATIONS

##### Vous vous engagez :

- A déclarer le Sinistre à l'Assureur lorsque dans les deux mois suivant le jour où Vous en avez eu connaissance.

**EN CAS DE NON-RESPECT DE CE DELAI, VOUS ENCOREZ UNE DECHEANCE, C'EST-A-DIRE LA PERTE DU DROIT A ETRE GARANTI, SI L'ASSUREUR ETABLIT QUE VOTRE RETARD LUI A CAUSE UN PREJUDICE. VOUS N'ENCOREZ AUCUNE DECHEANCE SI LE RETARD EST DU A UN CAS DE FORCE MAJEURE.**

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 allégué : **L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE LES FRAIS DE REDACTION D'ACTES, D'EXPERTISES, LES CONSTATS D'HUISSIER, LES FRAIS LIES A L'ATTENTION DE TEMOIGNAGES, D'ATTESTATIONS OU DE TOUTES AUTRES PIECES JUSTIFICATIVES DESTINEES A CONSTATER OU A PROUVER LA REALITE DE VOTRE PREJUDICE, A IDENTIFIER OU A RECHERCHER VOTRE ADVERSAIRE, DILIGENTES A TITRE CONSERVATOIRE OU ENGAGES A VOTRE INITIATIVE.**
- 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 rembourse, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés sans avoir obtenu son accord préalable.

### 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 : [ansetpj@cdfp.fr](mailto:ansetpj@cdfp.fr)

## 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 entre la prise d'effet et l'expiration de votre adhésion au Contrat à condition que Vous n'ayez pas eu connaissance du Fait générateur avant l'adhésion, sauf pendant les périodes de suspension du contrat Multirisque habitation « Intégrale » 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 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).

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

#### 9.2 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 :

- en remplissant le formulaire de réclamation sur le site internet Cfdp : <http://www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation/>,
- par mail à : [relationclient@cdfp.fr](mailto:relationclient@cdfp.fr)
- ou par courrier à : CFDP 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.

#### 9.4 LE DESACCORD (article L127-4 du Code des Assurances) :

Les mesures à prendre pour régler un Litige garanti sont prises conjointement avec l'Assureur, sauf situation d'urgence caractérisée.

Il peut arriver qu'un désaccord naisse entre Vous et l'Assureur sur les actions à mener dans le cadre de la gestion du Litige (par exemple l'engagement d'une action judiciaire).

Cette difficulté peut alors être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur ; toutefois, le Président du Tribunal judiciaire, statuant selon la

procédure accélérée au fond, peut en décider autrement lorsque Vous 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.

### 9.6 LA PROTECTION DES DONNEES :

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,
- les prestataires mandatés (experts, avocats, médecins, officiers ministériels...),
- les organismes professionnels,
- les organismes d'assurance des personnes impliquées,
- et les 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 d'effacement des données Vous concernant en Vous adressant à l'adresse email suivante : [dpp@cfdp.fr](mailto:dpp@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'OPPOSITION AU DEMARCHAGE :

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/>.

### 9.8 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.