

ARTICLE 1

L'objet du Contrat

Le présent document constitue les conditions générales de l'accord-cadre n°0224ODC10552 (dénommé ci-après le **CONTRAT**) :

- négocié par **ACCS**, cabinet de courtage en assurances, Société à Responsabilité Limitée au capital de 145 000 €, ayant son siège social 5 rue Bourdaloue – 75009 PARIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 434 080 438 et auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) sous le matricule 07 002 006 (dénommé ci-après l'**INTERMÉDIAIRE**),
- 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 958 506 156 (dénommé ci-après l'**ASSUREUR**).

Le Contrat consiste notamment 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, constitué des présentes conditions générales et des conditions particulières du pack Multirisques Habitation Serenitys incluant la présente garantie de Protection Juridique, est régi par le Code des Assurances. L'évènement qui déclenche sa mise en œuvre ne doit pas être connu lors de la prise d'effet de l'adhésion au Contrat. En l'absence d'aléa, la garantie n'est pas due.

Les définitions :

L'ADHERENT : Le particulier, habitant en Résidence Services Senior, qui souscrit le pack Multirisques Habitation Serenitys auprès de l'Intermédiaire, à jour du paiement des cotisations et dûment désigné à l'Assureur.

L'ASSURE, LE BENEFICIAIRE OU VOUS : L'Adhérent ainsi que son conjoint, concubin ou toute personne liée à lui par un PACS, désignés aux conditions particulières du pack Multirisques Habitation Serenitys.

LE TIERS : Toute personne étrangère au Contrat, c'est-à-dire toute personne autre que l'Assureur, l'Intermédiaire ou les Bénéficiaires.

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 OU LE DIFFEREND : Une situation conflictuelle opposant l'Assuré à un Tiers, découlant du Fait Générateur.

LE REFUS : Le désaccord formalisé et non équivoque 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.

LE DELAI DE CARENCE : La période au terme de laquelle la garantie du Contrat prend effet.

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.

LA PERIODE D'ASSURANCE : La période annuelle d'assurance comprise entre deux (2) échéances anniversaires de l'adhésion au Contrat.

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

ARTICLE 2

Les garanties de protection juridique

2-1 VOTRE LOGEMENT :

Vous êtes propriétaire occupant ou locataire de votre logement en Résidence Services Seniors, déclaré aux conditions particulières du pack Multirisques Habitation SERENITYS, et Vous êtes confronté à un Litige avec :

- un fournisseur d'énergie (électricité, gaz, eau...),
- le vendeur, restaurateur ou réparateur de meubles meublant ou d'appareils électroménagers,
- ou les entreprises ayant réalisé des menus travaux d'aménagement non soumis à l'obligation d'assurance dommages-ouvrage ou de décoration, tels que : peinture, tapisserie...

2-2 LA CONSOMMATION ET VOS LOISIRS :

Vous achetez ou louez directement, en ligne ou par correspondance, des biens mobiliers non assujettis à l'obligation d'immatriculation (tablette, appareil photo, objet de décoration, vêtement...) et des services (abonnement téléphonique/Internet – **sauf si le service est fourni par la Résidence Services Senior dans laquelle Vous résidez** -, abonnement de sport, voyage...), vous n'êtes pas à l'abri de problèmes :

- défaut de conformité,
- vice caché,
- mauvaise exécution ou inexécution du contrat,
- défaillance du service après-vente,
- ...

2-3 LA PROTECTION PENALE :

Vous êtes victime d'une escroquerie, d'un abus de faiblesse, d'une usurpation d'identité ou d'une agression et souhaitez être assisté et faire valoir vos droits à l'encontre du Tiers responsable de votre préjudice et engager une action sur le terrain pénal.

2-4 LE RECOURS MEDICAL :

Vous êtes victime d'une erreur médicale, d'une erreur de délivrance, d'un retard ou d'une erreur de diagnostic, d'une infection nosocomiale ou d'un défaut de conseil d'un praticien à l'occasion d'une maladie, d'une hospitalisation ou de tous soins ou examens médicaux et souhaitez être assisté et faire valoir vos droits face à :

- un établissement de soins public ou privé,
- un professionnel de santé,
- l'ONIAM,
- ...

2-5 LA DEPENDANCE :

A la suite d'une perte d'autonomie, que ce soit du fait d'une altération de sa santé (vieillesse, accident, maladie...) ou de ses facultés mentales, Vous devez organiser ou avez organisé la dépendance de votre conjoint, concubin ou cosignataire d'un PACS et rencontrez des difficultés avec :

- une maison de retraite ou un établissement médicalisé,
- une assistante médicale,
- une aide-ménagère,
- une aide à domicile,
- les services de proximité (portage de repas, téléassistance...),
- les associations spécialisées ou les collectivités (CCAS,...),
- les organismes chargés des allocations spécifiques (APA,...),
- ...

2-6 LES MESURES DE PROTECTION D'UN PROCHE :

À la suite d'une perte d'autonomie, que ce soit du fait d'une altération de sa santé (vieillesse, accident, maladie...) ou de ses facultés mentales, votre conjoint, concubin ou cosignataire d'un PACS, ou descendant, doit faire l'objet d'une mesure de protection, qu'il s'agisse de la sauvegarde de justice, de la mise sous curatelle ou sous tutelle et Vous rencontrez des difficultés ou des oppositions à la mise en œuvre ou au cours de cette mesure.

MODALITÉS SPECIFIQUES D'APPLICATION DE LA GARANTIE ET FRAIS EXCLUS :

- L'ENGAGEMENT DE L'ASSUREUR EST LIMITÉ À LA PRISE EN CHARGE EXCLUSIVE DES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT DANS LA LIMITE D'UN PLAFOND DE 4 000 € TTC POUR L'ENSEMBLE D'UN SINISTRE.
- L'ASSUREUR INTERVIENT SI LA MESURE DE PROTECTION EST INTRODUITE AU MOINS 24 MOIS APRÈS LA DATE D'EFFET DE VOTRE ADHÉSION.
- L'ASSUREUR NE PREND PAS EN CHARGE LES ÉMOLUMENTS DES NOTAIRES CHARGÉS DE RÉDIGER ACTES ET CONTRATS, LES FRAIS D'EXPERTS CHARGÉS DE DÉTERMINER LES ACTIFS, LES ACTES DE PARTAGE, LES FRAIS DES COMMISSAIRES DE JUSTICE CHARGÉS DE SIGNIFIER LES ACTES OU JUGEMENTS, AINSI QUE LES FRAIS FISCAUX ET DE PUBLICITÉ.

2-7 LE DROIT DE VISITE DES GRANDS-PARENTS :

En tant que grands-parents, Vous êtes confrontés à des difficultés pour exercer votre droit de visite ou d'hébergement.

MODALITÉS D'APPLICATION DE LA GARANTIE, EXCLUSION SPÉCIFIQUE ET FRAIS EXCLUS :

- L'ENGAGEMENT DE L'ASSUREUR EST LIMITÉ À LA PRISE EN CHARGE EXCLUSIVE DES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT DANS LA LIMITE D'UN PLAFOND DE 4 000 € TTC POUR L'ENSEMBLE D'UN SINISTRE.
- L'ASSUREUR INTERVIENT SI LE RECOURS EST INTRODUIT AU MOINS 24 MOIS APRÈS LA DATE D'EFFET DE VOTRE ADHÉSION.
- LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE POUR LES PROCEDURES MULTIPLES RELATIVES AU(X) MEME(S) PETIT(S) ENFANT(S), NI POUR LES LITIGES ENTRE GRANDS-PARENTS.
- L'ASSUREUR NE PREND PAS EN CHARGE LES FRAIS DES COMMISSAIRES DE JUSTICE CHARGÉS DE SIGNIFIER LES ACTES OU JUGEMENTS.

ARTICLE 3

Les prestations complémentaires

L'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE :

Vous traversez une période difficile, au niveau relationnel ou familial, ou êtes amené à surmonter une épreuve : deuil, maladie, licenciement, problèmes conjugaux... Vous ressentez de manière récurrente un stress, une souffrance physique ou morale... Toutes ces difficultés peuvent avoir des répercussions sur votre vie et votre bien-être.

L'Assureur met à votre disposition une ligne d'accompagnement psychologique, qui Vous garantit :

- un espace de parole libre,
- et un soutien dans votre réflexion.

Cette assistance Vous permet de sortir de l'isolement, de faire le point, de dédramatiser les situations, afin de Vous aider à prendre de la distance, dépasser vos angoisses, et gérer votre stress.

Ce service est réalisé par une équipe de psychologues (clinicien, du développement) spécialisés dans l'accompagnement à distance.

Vous pouvez ainsi bénéficier de deux (2) accompagnements (dans la limite de dix (10) entretiens par accompagnement) par Période d'Assurance, sur rendez-vous.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL :

Vous traversez une période difficile et avez des besoins liés à la santé, la famille, le budget... Vous souhaitez être conseillé, orienté, accompagné pour l'accès aux aides sociales, aux secours financiers ou aux services à la personne.

L'Assureur Vous offre un service d'accompagnement social qui peut être sollicité à l'occasion d'un changement de situation médicale ou d'un changement de situation familiale.

L'accompagnement à distance est réalisé par une équipe de travailleurs sociaux (assistantes sociales et conseillères en économie sociale et familiale) qui peut être sollicitée pour tout type de demande.

Vous bénéficiez de deux (2) accompagnements (dans la limite de 10 entretiens par accompagnement) par Période d'Assurance, sur rendez-vous.

ARTICLE 4

Les services de l'Assureur

L'ASSISTANCE JURIDIQUE CONNECTEE :

Avec ce service, Vous avez un accès illimité à une base documentaire apportant de l'information et des renseignements juridiques permettant d'avoir les premiers éléments de réponse à tous types d'interrogations, quel que soit le domaine de droit concerné.

Ce service unique est accessible 24H/24 et 7J/7.

L'ASSISTANCE JURIDIQUE TELEPHONIQUE :

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 relatifs à votre vie privée.

Des juristes qualifiés sont à votre écoute pour :

- répondre à vos interrogations,
- Vous informer sur vos droits,
- Vous proposer des solutions concrètes,
- envisager avec Vous, dans le cadre d'un accompagnement personnalisé, la suite à donner à votre difficulté.

QUE FAIRE EN CAS DE BESOIN D'ASSISTANCE JURIDIQUE ?

Contactez l'Assureur au : ☎ 01 49 95 22 00

L'accès au service se fait du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h (sauf jours fériés).

UN ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS AU PLUS PROCHE DE VOUS :

Sur simple demande, Vous pouvez rencontrer des juristes dans la délégation la plus proche parmi les trente (30) implantations réparties sur tout le territoire.

Il Vous suffit de contacter votre interlocuteur habituel afin de déterminer avec lui une date et un horaire qui permettront une rencontre dans les meilleurs délais.

LA GESTION AMIABLE DE VOS LITIGES :

A la suite d'une déclaration de Sinistre garanti, l'Assureur s'engage à :

- Vous informer sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts,
- Vous conseiller sur la conduite à tenir devant un Litige 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,
- intervenir directement auprès du Tiers afin d'obtenir une solution négociée et amiable,
- Vous faire assister et soutenir par des experts ou des sachants lorsque la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution de votre Litige,
- prendre en charge, dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis, les frais et honoraires d'experts et de sachants, voire ceux de votre avocat lorsque votre adversaire est lui-même défendu dans les mêmes conditions,
- 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.

Toutes vos demandes sont traitées dans les meilleurs délais.

Bien entendu, en cas d'accord amiable, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa mise en œuvre effective.

LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE PROCEDURE JUDICIAIRE :

Lorsque toute tentative de résolution amiable de votre Litige a échoué, il Vous appartient de décider de porter votre Litige devant la juridiction compétente.

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.

Si Vous n'en connaissez pas, Vous pouvez Vous rapprocher de l'Ordre des avocats du barreau compétent ou demander à l'Assureur, par écrit, de Vous communiquer les coordonnées d'un avocat.

L'Assureur Vous garantit le remboursement dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis :

- des frais et honoraires des avocats, experts et spécialistes dont Vous avez besoin pour soutenir votre cause,
- des frais et honoraires de l'expert judiciaire,
- des frais de commissaire de justice pour la signification des actes,
- des taxes diverses relatives aux juridictions saisies.

LE SUIVI JUSQU'À L'EXECUTION DES DECISIONS :

Parce qu'un Litige ne se termine pas à la délivrance d'une décision de justice, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa parfaite exécution, soit à l'amiable, soit par la saisine d'un commissaire de justice territorialement compétent.

L'Assureur prend en charge les frais et honoraires de ce commissaire de justice dans la limite des plafonds contractuels garantis jusqu'à votre total désintéressement.

L'intervention de l'Assureur cesse :

- en cas d'insolvabilité notoire de votre débiteur constatée par un procès-verbal de carence dressé par commissaire de justice,
- en cas d'incarcération de votre débiteur,
- en cas de liquidation judiciaire de votre débiteur,
- lorsque votre débiteur est sans domicile fixe.

LES MONTANTS ET PLAFONDS 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...) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'avocats.

Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.

Le remboursement sera effectué au plus tard dix (10) jours après réception de la facture acquittée et interviendra toutes taxes comprises.

Les montants sont cumulables et représentent le maximum des engagements par intervention ou par juridiction (montants signalés par un astérisque*) même en cas de renvoi d'audience ou de mesure d'administration judiciaire.

Les montants contractuels garantis :

BAREME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCAT & D'EXPERT	En € TTC
PHASE AMIABLE	
Démarches amiables	
Intervention amiable	150
Protocole ou transaction (y compris homologation et apposition de la formule exécutoire)	400
Consultations & expertises	
Consultation d'expert ou de spécialiste	400
Expertise amiable contradictoire	1 200
MARD (Modes Alternatifs de Résolution des Différends)	
Conciliateur de justice (assistance) Médiation de la consommation	400
Médiation conventionnelle ou judiciaire Procédure participative Arbitrage	600
PHASE JUDICIAIRE	
Assistance	
Assistance préalable à procédure pénale ou à une instruction Assistance à expertise judiciaire comprenant la rédaction des dires (forfait par réunion)	400
Commissions ou juridictions de première instance	
Démarche au Parquet (forfait) Saisine du SARVI (forfait)	130
Commissions diverses (y compris CIVI) Assistance aux mesures alternatives aux poursuites	600

Ordonnance sur requête (forfait)	450
Référé / Procédure accélérée au fond	700
Référé d'heure à heure	800
Tribunal de Police	600*
Tribunal Correctionnel	900*
Cour d'Assises	2 100*
Tribunal / Chambre de proximité	850*
Juge des contentieux de la protection Juge aux affaires familiales Juge de l'exécution Juge de l'exequatur	700
Tribunal Judiciaire, Tribunal de Commerce Tribunal Administratif Autres juridictions du 1er degré	1 200*
Incidents d'instance et demandes incidentes	700
Cours ou juridictions de recours	
Cour ou Juridiction d'Appel	1 850*
Recours devant le 1er Président de la Cour d'Appel	600
Cour de Cassation Conseil d'Etat	2 100*
Autres juridictions	
Juridictions européennes (CJUE, CEDH) Juridictions étrangères	1 200*
PLAFONDS, FRANCHISE & SEUIL D'INTERVENTION	En € TTC
Plafond de prise en charge par Sinistre (France, Andorre, Monaco) :	30 000
Dont plafond pour démarches amiables :	600
expertise judiciaire :	5 500
Plafond spécifique de prise en charge par Sinistre pour les garanties 2.6 « Mesures de protection d'un proche » et 2.7 « Droit de visite des grands-parents »	4 000
Plafond de prise en charge par Sinistre (hors France, Andorre, Monaco) :	3 000
Seuil d'Intervention :	0
Franchise :	0

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 5

La déclaration des Sinistres

Pour déclarer votre Sinistre, Vous devez adresser par courrier, courriel ou tout moyen à votre convenance :

- la description de la nature et des circonstances de votre Litige avec la plus grande précision et sincérité,
- les éléments établissant la réalité du préjudice que Vous alléguiez,
- les coordonnées de votre adversaire,
- et toutes les pièces et informations utiles à l'instruction de votre dossier telles qu'avis, lettres, convocations, actes de commissaire de justice, assignations...

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.

Vous devez déclarer votre Sinistre, sauf cas de force majeure, dans les deux (2) mois suivant le jour où Vous en avez eu connaissance. **En cas de non-respect de ce délai, Vous encourez une Déchéance du droit à garantie ;** néanmoins, l'Assureur ne Vous opposera pas de Déchéance pour déclaration tardive sauf s'il prouve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.

Dans votre propre intérêt, Vous devez éviter 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 spécialiste, 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 et plafonds contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés, sans avoir obtenu son accord préalable.

COMMENT CONTACTER L'ASSUREUR ?

Par téléphone au : 01 49 95 22 00
du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h (sauf jours fériés)

Par courrier : CFDP – 31 rue Saint Augustin – 75002 PARIS

Par courriel : paris@cfdp.fr

ARTICLE 6

Les exclusions générales et frais exclus

L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :

- LES LITIGES NE RELEVANT PAS DE VOTRE VIE PRIVEE, ET PLUS GENERALEMENT NE RELEVANT PAS DES GARANTIES EXPRESSEMENT DECRITES,
- LES LITIGES 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,
- LES LITIGES DONT LE FAIT GENERATEUR EST ANTERIEUR ET CONNU DE VOUS A LA PRISE D'EFFET DE VOTRE ADHESION AU CONTRAT OU QUI PRESENTENT UN CARACTERE NON ALEATOIRE,
- LES LITIGES EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LEGALES, CONTRACTUELLES OU INCONTESTABLES,
- LES LITIGES DECOULANT D'UNE FAUTE OU D'UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS ET LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSEQUENCES DOMMAGEABLES OU NUISIBLES,
- LES LITIGES RESULTANT DE L'INEXISTENCE D'UN DOCUMENT A CARACTERE OBLIGATOIRE, DE SON INEXACTITUDE DELIBERE OU DE SA NON-FOURNITURE DANS LES DELAIS PRESCRITS,
- LES LITIGES GARANTIS PAR UNE ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITE CIVILE ET CEUX RELEVANT DU DEFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE,
- LES LITIGES SURVENANT LORSQUE VOUS ETES EN ETAT D'IVRESSE PUBLIQUE ET MANIFESTE OU LORSQUE VOUS ETES SOUS L'EMPIRE D'UN ETAT ALCOOLIQUE TELS QUE DEFINI DANS LE PAYS OU A LIEU LE SINISTRE, OU LORSQUE VOUS ETES SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES CLASSEES COMME STUPEFIANTS OU LORSQUE VOUS REFUSEZ DE VOUS SOUMETTRE A UN DEPISTAGE,
- LES LITIGES OU CONFLITS DU TRAVAIL OU RELATIFS A L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES, PHILOSOPHIQUES OU SYNDICALES,
- LES LITIGES LIES AU BORNAGE, AUX SERVITUDES, AUX CONFLITS DE MITOYENNETE OU DE VOISINAGE, OU RELEVANT DU CODE DE L'URBANISME OU DE L'EXPROPRIATION,
- LES ACTIONS ENGAGEES CONTRE VOS DEBITEURS S'ILS FONT L'OBJET D'UNE PROCEDURE DE SAUVEGARDE, DE REDRESSEMENT OU D'UNE LIQUIDATION JUDICIAIRES TELLES QUE DEFINIES AU LIVRE VI DU CODE DE COMMERCE OU LEURS EQUIVALENTS DANS TOUT AUTRE PAYS,
- LES LITIGES RELATIFS A LA VENTE D'UN BIEN IMMOBILIER,
- LES LITIGES RELATIFS AUX TRAVAUX DONT LA FACTURATION GLOBALE EXCEDE 10 000 € TTC,
- LE DROIT DES PERSONNES (LIVRE 1ER DU CODE CIVIL), LES SUCCESSIONS, LIBERALITES ET LES REGIMES MATRIMONIAUX,
- LE RECOUVREMENT DE VOS CREANCES,
- LES LITIGES LIES AU SURENDETTEMENT,
- LES LITIGES PORTANT SUR LES ENGAGEMENTS LIES AU CAUTIONNEMENTS,
- LES LITIGES RELATIFS A LA GESTION OU A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIETE CIVILE OU COMMERCIALE, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE COPROPRIETE, AINSI QUE CEUX LIES A UN MANDAT ELECTIF,
- LES LITIGES RELATIFS A LA QUALITE DE PROPRIETAIRE BAILLEUR,
- LES LITIGES LIES A LA PROPRIETE INTELLECTUELLE,
- LES LITIGES AVEC L'ADMINISTRATION FISCALE OU DES DOUANES OU LEURS EQUIVALENTS DANS TOUT AUTRE PAYS,
- LES LITIGES AVEC LA RESIDENCE SERVICES SENIOR DANS LAQUELLE VOUS RESEDEZ OU CEUX RELATIFS AUX SERVICES QU'ELLE FOURNIT,
- LES LITIGES RELATIFS AUX VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR.

L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES FRAIS ENGAGES SANS SON ACCORD PREALABLE,
- LES FRAIS EXPOSES AU TITRE DE MESURES CONSERVATOIRES OU ENGAGES A VOTRE INITIATIVE,
- LES FRAIS DESTINES A PROUVER LA REALITE DE VOTRE PREJUDICE,
- LES FRAIS D'IDENTIFICATION OU DE RECHERCHE DE VOTRE ADVERSAIRE,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE DUE A TITRE PRINCIPAL, LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PENALES, LES ASTREINTES, LES INTERETS ET PENALITES DE RETARD,
- LES DEPENS ET FRAIS DE JUSTICE EXPOSES PAR LA PARTIE ADVERSE QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DECISION JUDICIAIRE, OU QUE VOUS AVEZ ACCEPTES 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 ETES 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, OU LEURS EQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ETRANGERES,
- LES SOMMES DONT VOUS ETES LEGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DE DROITS PROPORTIONNELS,
- LES HONORAIRES DE RESULTAT DE TOUT AUXILIAIRE DE JUSTICE.

ARTICLE 7

Le fonctionnement du Contrat

7/1 L'APPLICATION DANS LE TEMPS :

L'adhésion au Contrat :

L'adhésion prend effet à la date fixée aux conditions particulières du pack Multirisques Habitation Serenitys. Par la suite, l'adhésion au Contrat suit le sort du pack Multirisques Habitation Serenitys, auquel elle est annexée.

L'adhésion au Contrat prend fin en cas de :

- résiliation, pour quelque cause que ce soit, du pack Multirisques Habitation Serenitys,
- résiliation de l'accord-cadre n°0224ODC10552, pour quelque cause que ce soit, l'Intermédiaire s'engageant alors à informer l'Adhérent de la fin des garanties.

La durée des garanties :

Sous réserve du paiement de la prime par l'Adhérent, les garanties prennent effet dès l'adhésion au Contrat et sont applicables pendant toute la durée de l'adhésion, sauf pendant les périodes de suspension du pack Multirisques Habitation Serenitys.

Elles sont dues sans Délai de Carence (*sauf pour les garanties des articles 2.6 « Les mesures de protection d'un proche » et 2.7 « Le droit de visite des grands-parents »*) pour tout Sinistre survenu entre la prise d'effet et l'expiration des garanties, à condition que Vous n'ayez pas connaissance du Fait Générateur avant la prise d'effet de l'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'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 Assurés 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 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).

7/2 L'APPLICATION DANS L'ESPACE :

Les garanties du Contrat s'exercent conformément aux modalités prévues à l'article 4 pour les Litiges situés en France ainsi qu'en Principautés d'Andorre et de Monaco.

Dans les autres pays du Monde, l'intervention de l'Assureur se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure à hauteur du plafond de prise en charge spécifique prévu pour les pays autres que la France et les Principautés d'Andorre et de Monaco.

7/3 LA COTISATION :

La cotisation est fixée par l'Assureur à l'adhésion au Contrat et est payable d'avance par tous moyens à votre convenance.

Elle pourra être modifiée à chaque échéance principale pour des raisons techniques ou économiques ; en cas de désaccord, Vous avez la faculté de résilier votre contrat en adressant à l'Assureur un courrier recommandé, ou envoi recommandé électronique. À défaut de résiliation de votre part dans le délai d'un mois suivant l'échéance, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée par Vous.

Cette faculté de résiliation ne Vous est pas ouverte si l'augmentation de votre cotisation est indépendante de la volonté de l'Assureur, notamment en cas de majoration du taux de taxe applicable.

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

ARTICLE 8

La protection de vos intérêts

LE DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE (article L.112-2-1 du Code des Assurances) :

Si l'adhésion au Contrat a été conclue à distance, Vous pouvez y renoncer dans les quatorze (14) jours à compter de sa conclusion ou de la réception des conditions contractuelles.

Cette faculté peut être exercée par l'envoi d'une notification sur un support papier ou sur un autre support durable, rédigée selon le modèle suivant :

« Je soussigné(e) (nom, prénom et adresse) déclare renoncer à mon adhésion au contrat proposé par l'assureur que j'ai signé le (Date) par l'intermédiaire de (Nom du courtier en assurance) et demande le remboursement de toute cotisation éventuellement déjà encaissée. (Date et Signature) »

Le droit de renonciation ne s'applique pas si la présente adhésion au Contrat est exécutée intégralement par Vous et par l'Assureur à votre demande expresse, avant que Vous n'ayez exercé votre droit de renonciation.

LE DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE DEMARCHAGE A DOMICILE (article L.112-9 du Code des Assurances) :

Si Vous êtes une personne physique, et que Vous avez fait l'objet d'un démarchage à votre domicile, à votre résidence ou sur votre lieu de travail, même à votre demande, et que Vous signez dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité

commerciale ou professionnelle, Vous avez la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion de l'adhésion au Contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Votre courrier peut être rédigé selon le modèle suivant :

« Je soussigné(e) (nom, prénom et adresse) déclare renoncer à mon adhésion au contrat proposé par l'assureur que j'ai signé le (Date) par l'intermédiaire de (Nom du courtier en assurance) et demande le remboursement de toute cotisation déjà encaissée correspondant à la période sur laquelle le risque assuré n'a pas couru. (Date et Signature) »

L'adhésion est alors résiliée à compter de la date de réception de la lettre recommandée ou de l'envoi recommandé électronique. En cas de renonciation, Vous êtes tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru.

Si Vous avez connaissance d'un Sinistre mettant en jeu la garantie du Contrat, Vous ne pouvez plus exercer le droit de renonciation.

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.

L'OBLIGATION A DESISTEMENT :

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

L'EXAMEN DE VOS RECLAMATIONS :

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

Toute réclamation concernant l'Assureur (inhérente au précontrat, contrat, distribution du contrat, traitement d'un sinistre...) peut être formulée auprès de votre interlocuteur habituel, par oral ou par écrit, ou auprès du Service Relation Client de l'Assureur :

- en remplissant le formulaire de réclamation sur le site internet CFDP www.cfdp.fr
- par email à relationclient@cfdp.fr
- ou par courrier : CFDP Service Relation Client – Immeuble l'Europe, 62 rue de Bonnel 69003 Lyon Cedex.

L'Assureur s'engage à accuser réception par écrit de votre réclamation écrite, dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi, 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

www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur

L'Assureur s'engage par avance à respecter la position qui sera prise par la Médiation de l'Assurance.

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.

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 décrite à l'article L.127-4.

LA PROTECTION DE VOS 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 quelles finalités, 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 recueillies par l'Assureur, directement ou indirectement (par son réseau de courtiers et partenaires). Les données collectées sont essentiellement des données d'identification, des coordonnées, des données relatives à la vie personnelle, des données d'ordre économique et financier et des données de connexion. La collecte et le traitement de ces données personnelles sont nécessaires à la réalisation des finalités suivantes : 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 éventuels (résolution amiable, méthode alternative de résolution des différends, judiciaire et arbitrage, recouvrement), (ii) dans le cadre de l'obligation de surveillance imposée par la législation en matière de connaissance client, de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT), ou afin de lutter contre la fraude (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 du traitement de vos données personnelles 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 des obligations légales et réglementaires de l'Assureur, soit sur le recueil de votre consentement, soit sur l'intérêt légitime de l'Assureur (suivi de la relation client et des produits distribués, statistiques, sécurité informatique, fraude).

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 ses courtiers, les partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels, sous-traitants missionnés, certaines professions réglementées, ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliquées, et aux organismes et autorités publics. L'ensemble de ces personnes sont soumises à l'obligation de confidentialité dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel.

Localisation de vos données personnelles :

Les données personnelles collectées par l'Assureur sont hébergées en Union Européenne. Toutefois, un transfert hors de l'Union Européenne de ces données est susceptible d'être effectué. Dans ce cas, l'assureur met en place les garanties nécessaires à l'encadrement juridique d'un tel transfert et assure un bon niveau de protection de ces données, notamment par la signature des clauses contractuelles types de la Commission Européenne, dans le cas où le pays vers lequel sont transférées les données ne bénéficie pas d'une décision d'adéquation délivrée par la Commission européenne.

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.

Droits à la protection :

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 adressant une demande par courrier à : CFDP – Délégué à la Protection des Données – Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON, ou par mail à : dpd@cfdp.fr.

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, Vous devez préciser vos nom, prénom et email. L'Assureur pourra être amené à Vous demander 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 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 : par téléphone au : 01 53 73 22 22, par courrier à : Commission Nationale Informatique et Libertés - 3 place de Fontenoy - 75007 PARIS, ou par Internet à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>.

Sécurité :

L'Assureur accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles de ses assurés et prospect. Par conséquent, il s'engage à traiter vos données personnelles 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 « Politique de confidentialité » sur le site internet de l'Assureur www.cfdp.fr

L'OPPOSITION AU DEMARCHAGE :

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

- par courrier à : WORLDLINE - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX,
- ou par Internet à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr>.

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.