



DISPOSITIONS GÉNÉRALES

# Protection juridique du particulier



# À retenir

Pour faciliter votre lecture, les pictos suivants vous aideront à repérer les informations utiles.



**À retenir**



**Bon à savoir**

## Merci de votre confiance

Tout au long de la vie de votre contrat, les équipes d'Allianz se mobilisent pour répondre à vos attentes.

Votre contrat se compose des documents suivants :

- **Les Dispositions générales** : elles décrivent le contenu de vos garanties (domaines garantis, services, barème de prise en charge) et précisent les conditions et modalités de fonctionnement de votre contrat. Votre contrat de protection juridique se compose de garanties de base et peut être enrichi d'un ou plusieurs renforts en fonction de vos besoins.
- **Vos Dispositions particulières** : elles reprennent vos déclarations personnelles, indiquent la date d'effet de vos garanties et précisent toutes les spécificités ou les renforts que vous avez choisies ainsi que votre tarif.

En cas de contradiction, vos dispositions particulières priment toujours sur les Dispositions générales.

Le présent contrat est régi par le Code des assurances.

## Vos services pratiques de protection juridique

En vous connectant sur votre espace client [allianz.fr](http://allianz.fr), ou directement sur [www.allianz.fr/infopj](http://www.allianz.fr/infopj).

Vous pourrez :

- En prévention de tout litige, obtenir des informations juridiques 24h/24 et 7j/7 en consultant nos fiches pratiques ou en contactant un juriste confirmé par téléphone, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00 ;
- Être accompagné pour effectuer de nombreuses démarches de la vie quotidienne : vous pouvez générer et télécharger des lettres-types et des formulaires réglementaires en quelques minutes ;
- Déclarer facilement votre litige en joignant toutes vos pièces justificatives ;
- Vous informer sur votre dossier en cours.

Votre espace client [allianz.fr](http://allianz.fr) : vous y trouverez le détail de vos garanties et renforts.

Le service e-courrier : nous mettons certains documents relatifs à la vie de votre contrat (par exemple avis d'échéance ou attestation d'assurance) à votre disposition. Dès qu'un nouveau document est disponible, vous êtes averti(e) par e-mail ou SMS.



# Sommaire

<b>Pour nous contacter</b> .....	<b>3</b>
<b>Préambule</b> .....	<b>4</b>
<b>Service e-courrier</b> .....	<b>6</b>
I. Vos documents dans votre espace client	6
II. Des définitions utiles	6
III. Comment fonctionne ce service e-courrier ?	6
IV. Quelle est la durée du service e-courrier ?	6
V. Comment résilier le service e-courrier ?	6
<b>Vos garanties</b> .....	<b>8</b>
I. Nos prestations	8
II. Les garanties de Protection juridique	8
I. Ce que nous ne garantissons pas	12
II. Exclusions spécifiques	13
<b>Les modalités d'application de vos garanties</b> .....	<b>14</b>
I. Délais de carence	14
II. Nombre de litiges garantis	14
III. Ce que vous devez faire	14
IV. Ce que vous ne devez pas faire	14
<b>L'étendue géographique et dans le temps de vos garanties</b> .....	<b>15</b>
I. Étendue géographique de vos garanties	15
II. Étendue dans le temps de vos garanties	15
<b>Les modalités de prise en charge de vos garanties</b> .....	<b>16</b>
I. Ce que nous prenons en charge, dans la limite des montants garantis	16
II. Ce que nous ne prenons pas en charge	17
<b>Vos obligations de déclaration</b> .....	<b>18</b>
I. Vos obligations concernant la déclaration du risque	18
II. La déclaration de vos autres assurances	18
<b>Dispositions diverses</b> .....	<b>19</b>
I. La subrogation	19
II. Votre cotisation	19
III. La prescription	19
IV. La conclusion, durée et résiliation de votre contrat	21
V. Que faire en cas de désaccord entre vous et nous ?	22
VI. Que faire en cas de conflit d'intérêts ?	23
VII. L'examen de vos réclamations	23
VIII. La protection de vos données personnelles	23



IX. Autorité de contrôle	25
X. Règles de compétence	25
XI. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique	25
XII. Lutte contre le blanchiment	26
XIII. Identifiant unique (IDU) ADEME	26
<b>Annexe : Souscription du contrat par téléphone puis validation par Internet</b> -----	<b>27</b>
<b>Lexique</b> -----	<b>28</b>



# Pour nous contacter

Une question, une demande ?

Pour accéder à vos services

<b>Informations juridiques et base documentaire</b>	Portail de services digitaux <a href="http://www.allianz.fr/infopj">www.allianz.fr/infopj</a>
---	---

Pour déclarer votre litige

<b>Sur internet</b>	Portail de services digitaux <a href="http://www.allianz.fr/infopj">www.allianz.fr/infopj</a>
<b>Par courrier</b>	Allianz Protection Juridique – Centre de Solution Client – Accueil Client TSA 63301 – 92087 Paris La Défense Cedex

Pour suivre un litige en cours

<b>Sur internet</b>	Portail de services digitaux <a href="http://www.allianz.fr/infopj">www.allianz.fr/infopj</a>
<b>Par téléphone</b>	0978 978 075 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30



# Préambule

## Facultés de renonciation

**Si vous avez conclu le présent contrat en qualité de personne physique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, par voie de démarchage ou de vente à distance, les présentes dispositions s'appliquent :**

### En cas de conclusion de votre contrat par voie de démarchage

Dans le cas où le souscripteur personne physique a été sollicité par voie de démarchage, en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance à des fins autres que commerciales ou professionnelles, il dispose d'un droit de renonciation, dans les conditions et limites prévues par l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article L112-9 du Code des assurances reproduit ci-après :

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à Allianz Protection Juridique dont l'adresse est indiquée sur vos Dispositions particulières.

### Modèle de lettre de renonciation

« Je soussigné M ....., demeurant ....., renonce à mon contrat N° ....., souscrit auprès de Allianz Protection Juridique conformément à l'article L112-9 du Code des assurances.

J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat depuis mon acceptation de la présente offre.

Date et signature. »

À cet égard, le souscripteur est informé que, s'il exerce son droit de renonciation, il sera tenu au paiement proportionnel de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation, à l'exclusion de toute pénalité.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Conformément aux dispositions de l'article L112-9 du Code des assurances, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage ;
- aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois ;
- dès lors que le souscripteur a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

### En cas de souscription à distance de votre contrat

La vente de votre contrat d'assurance Protection juridique par téléphone, courrier ou Internet est régie par les articles L112-2-1 et R112-4 du Code des assurances.

Constitue une fourniture de contrat d'assurance à distance, la fourniture de tout contrat d'assurance conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

Pour les contrats renouvelables par tacite reconduction, les règles applicables en matière de vente à distance ne s'appliquent qu'au contrat initial.

Conformément aux dispositions applicables en matière de vente à distance des services financiers, vous êtes informé :

- que vous disposez d'un droit de renonciation de 14 jours calendaires révolus qui commencent à courir soit à compter du jour de la conclusion à distance du contrat, soit à compter du jour de la réception des Dispositions particulières et des Dispositions générales si cette dernière date était postérieure à la date de conclusion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités ;



- que les contrats pour lesquels s’applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d’exécution par les parties avant l’arrivée du terme de ce délai sans l’accord du souscripteur. Vous avez manifesté votre volonté pour que votre contrat prenne effet à la date figurant sur les Dispositions particulières. Le souscripteur, qui a demandé le commencement de l’exécution du contrat avant l’expiration du délai de renonciation et qui use de son droit de renonciation, devra s’acquitter de la portion de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert.

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l’adresse indiquée sur vos Dispositions particulières.

### **Modèle de lettre de renonciation**

« Je soussigné M ....., demeurant ....., renonce à mon contrat N° ....., souscrit auprès de Allianz Protection Juridique et demande le remboursement des sommes qui me sont dues conformément à l’article L112-2-1 du Code des assurances. J’atteste n’avoir connaissance à la date d’envoi de cette lettre, d’aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat depuis mon acceptation de la présente offre.

Date et signature. »

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s’applique pas :

- Aux polices d’assurance voyage ou bagage ou aux polices similaires à court terme d’une durée inférieure à un mois ;
- Aux contrats d’assurance de responsabilité civile des véhicules terrestres à moteur ;
- Aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du souscripteur avant que ce dernier n’exerce son droit de renonciation.



# Service e-courrier

## I. Vos documents dans votre espace client

En communiquant à Allianz et/ou à votre conseiller votre adresse e-mail au moment de votre souscription/adhésion (ou par la suite), vous bénéficiez automatiquement du service e-courrier d'Allianz.

Sauf si vous exprimez votre refus auprès d'Allianz ou de votre conseiller, ces derniers utilisent votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone pour vous informer de la disponibilité des courriers de gestion ou d'information liés à votre contrat [adhésion] dans votre espace client.

Ce service vous est réservé en tant que client Allianz, adhérent de ce contrat d'assurance et abonné à l'espace client du site [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr).

## II. Des définitions utiles

### Espace client

C'est votre espace personnel sur [allianz.fr](http://allianz.fr). Pour vous y rendre, il suffit de vous connecter au site [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr), puis de saisir votre identifiant personnel et votre code confidentiel.

### Service

C'est le terme qui désigne la communication par Allianz de documents en ligne qui vous sont adressés via votre espace client : à la suite d'un message d'alerte adressé via e-mail ou par SMS... Selon votre contrat, les fonctionnalités de ce service peuvent varier.

### E-courriers

Ce sont des courriers électroniques que nous vous adressons, concernant la gestion et le suivi de vos contrats chez Allianz. Ces courriers incluent ceux que l'association ANCRE est amenée à vous adresser au titre de votre adhésion, et dont elle a confié à Allianz la tâche de vous les communiquer. Tous ces courriers électroniques sont facilement accessibles depuis votre espace client. Attention toutefois, certains des documents d'information et de gestion de votre adhésion ne peuvent pas vous être adressés par e-courrier.

## III. Comment fonctionne ce service e-courrier ?

Notre service vous offre la possibilité de consulter, télécharger, sauvegarder et imprimer vos documents en ligne. Pour accéder à notre service, il vous suffit de vous rendre dans votre espace client après avoir saisi votre identifiant et votre code confidentiel dont vous êtes réputé être le seul titulaire. L'utilisation de l'un et l'autre prouvent que la connexion à l'espace client et l'utilisation du service sont réalisées par vous ; vous les utilisez sous votre contrôle et responsabilité. L'accès et l'utilisation de ce service supposent que l'adresse e-mail et le numéro de téléphone, indiqués dans votre espace client, sont valides. L'un et l'autre nous servent en effet à vous informer de l'arrivée d'un nouveau document en ligne (via un e-mail, un SMS, ou une alerte via tout autre moyen de communication électronique) ce que vous acceptez. N'oubliez pas de modifier ou d'actualiser ces informations en cas de changement. Nous ne pouvons être tenus responsables de l'utilisation d'une adresse e-mail ou d'un numéro de téléphone non valides. L'accès à votre espace client et l'utilisation du service nécessitent des logiciels à jour pour la navigation sur internet, l'ouverture et la lecture de vos documents en ligne, installés sur votre ordinateur, tablette ou smartphone.

## IV. Quelle est la durée du service e-courrier ?

Le service est à durée indéterminée.

## V. Comment résilier le service e-courrier ?

Vous pouvez à tout moment et gratuitement vous désinscrire du service, via votre espace client, auprès de votre conseiller, par mail ou par courrier. Vos documents en ligne resteront alors accessibles et consultables pendant une durée adaptée à leur finalité et au minimum 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour vos documents contractuels. Vous ne recevrez plus de documents en ligne 7 jours après avoir résilié le service. Nous vous adresserons alors les documents sous format papier à la dernière adresse postale connue d'Allianz. De même, la résiliation de l'un des contrats [adhésions], à votre initiative ou à la nôtre, met fin au service et entraîne les conséquences décrites ci-dessus. Vous pouvez à tout moment choisir de bénéficier à nouveau du service e-courrier si vous avez un contrat [adhésion] en cours chez Allianz. Toutefois, s'il n'existe plus de contrat [d'adhésion] en cours et actif [active] dans votre espace client, vous pourrez accéder au service et consulter vos documents en ligne pendant une durée adaptée à leur finalité et au minimum 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour vos documents contractuels.



Cette consultation se fera via un lien contenu dans un e-mail d'alerte que nous vous adresserons lors de la résiliation effective ou la cessation de votre dernier contrat [dernière adhésion]. Une fois la durée de consultation de 5 ans écoulée, le contenu de votre espace client sera effacé. Les éventuels courriers postérieurs à la résiliation ou à la cessation de votre dernier contrat [dernière adhésion] d'assurance pour lequel [laquelle] vous bénéficiez du service, vous seront alors adressés sous format papier.



# Vos garanties

## I. Nos prestations

Pour les litiges relevant de votre vie privée et de votre vie professionnelle en votre qualité de salarié relatifs aux domaines exclusivement couverts par votre contrat, **sous réserve des exclusions et limitations de garantie** :

- Nous vous informons sur vos droits et obligations et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts ;
- Nous vous conseillons sur la conduite à tenir et effectuons, le cas échéant et avec votre accord, les démarches amiables nécessaires ;
- Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de le choisir (y compris en cas de conflits d'intérêt). Si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons, sur demande écrite de votre part. De même, lorsque la partie adverse est représentée par un avocat en phase amiable, vous avez la possibilité d'être assisté par l'avocat de votre choix ;
- Si vous êtes éligible à l'aide juridictionnelle, vous devez dans tous les cas interroger d'abord votre assureur de Protection juridique avant de solliciter le bureau d'aide juridictionnelle. En application du principe de subsidiarité, l'aide juridictionnelle n'interviendra qu'à défaut de la garantie de l'assurance de Protection juridique.

En cas de contentieux, vous avez la direction du procès, et pouvez être conseillé par votre avocat. Durant cette procédure, nous restons à votre disposition et à celle de votre avocat pour vous apporter l'assistance dont vous auriez besoin.

### Information juridique, en prévention de tout litige

En complément de votre garantie de Protection juridique, nous vous donnons accès à des services en ligne. Vous y trouverez une base documentaire d'informations juridiques, des démarches administratives et juridiques relative à tous les domaines du droit et la possibilité de déclarer votre litige en ligne.

Pour en savoir plus, connectez-vous au portail de services en ligne <https://mesdemarches.allianz.fr/infopj>.

En complément de l'information juridique en ligne, nous vous mettons en relation avec des juristes confirmés afin d'obtenir une information juridique relative à tous les domaines du droit. Ces informations sont fournies oralement et en l'absence de tout litige.

Pour en savoir plus, connectez-vous au portail de services en ligne <https://mesdemarches.allianz.fr/infopj>.

### Aide à la lecture d'un contrat

Un juriste vous assiste dans la lecture et la compréhension d'un projet de contrat que vous envisagez de signer, et dont vous n'êtes pas l'auteur.

Lorsqu'une difficulté est identifiée par le juriste, le projet de contrat est soumis à un avocat, choisi par vos soins (chapitre « les modalités de prise en charge de vos garanties », paragraphe I.1). Celui-ci vous confirmera par écrit sa validité juridique ou vous soumettra une proposition. Les frais liés à cette prestation sont pris en charge à hauteur de 250 euros TTC.

Cette prestation s'applique aux contrats soumis au droit français et rédigés en langue française.

## II. Les garanties de Protection juridique

### 1. Garantie de Protection juridique de base (cœur d'offre)

Nous intervenons pour les litiges relatifs aux domaines suivants, lorsque l'action est opportune, **sous réserve des exclusions et limitations de garantie** :

#### Protection consommation

Nous défendons vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige relatif à l'achat, la location ou l'échange de biens ou de services y compris sur Internet. Nous vous défendons également en cas de litiges liés à l'usage de biens ou de services collaboratifs (y compris le partage de biens ou de services).

#### Protection véhicule ou bateau

Nous défendons vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige afférent à votre (vos) véhicule(s) terrestres à moteur et votre (vos) bateau(x) de moins de 24 mètres non professionnel(s) y compris en cas de vices cachés à la suite de l'achat ou de la vente du véhicule/bateau ou encore en cas de malfaçons apparues suite à la réparation du véhicule/bateau par un professionnel.



Nous défendons également vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige relatif à l'usage du covoiturage.

En cas de multi équipement (souscription dans le même mois d'un contrat Allianz Auto ainsi que d'un mono contrat Protection juridique du particulier), la garantie véhicule prend effet à la date de souscription du contrat de Protection Juridique.

### Protection résidence principale

Nous défendons vos intérêts lorsque vous êtes impliqué dans un litige en votre qualité de propriétaire (hors achat/vente) ou de locataire de votre résidence principale, y compris en cas de conflit de voisinage.

Nous défendons également vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige, relatif à vos travaux dans votre résidence principale d'un montant maximum de 30 000 euros TTC sous réserve qu'ils ne nécessitent pas l'obtention d'une autorisation administrative obligatoire (permis de construire/démolir ou déclaration préalable) et que les travaux aient débutés après la date d'effet du contrat.

Par exception, nous prendrons en charge, les litiges relatifs à des travaux ayant débuté avant la date d'effet de la présente garantie, si vous étiez titulaire d'un contrat résilié à votre demande et couvrant les mêmes risques.

### Protection accident corporel

Nous défendons vos intérêts lorsqu'un litige vous oppose à un tiers en cas d'accident, y compris de la circulation, occasionnant un préjudice corporel.

### Protection banque et assurance

Nous défendons vos intérêts lorsqu'un litige vous oppose à une banque, assurance ou organisme de crédit.

### Protection vacances et loisirs

Nous défendons vos intérêts lorsque vous êtes impliqué dans un litige dans le cadre de vos vacances, vos loisirs ou de votre vie sportive.

### Protection agression, violences et attentat

Nous défendons vos intérêts lorsque vous êtes impliqué dans un litige dans le cadre d'agressions, de violences physiques ou verbales dont vous êtes victime, y compris dans le cas de violences intrafamiliales ou d'un attentat.

### Protection administrative

Nous défendons vos intérêts lorsqu'un litige vous oppose, en votre qualité d'usager des services publics, à l'Administration et aux collectivités territoriales, **hors ceux qui vous opposent à l'Administration fiscale.**

### Protection dettes entre particuliers

Nous défendons vos intérêts lorsqu'un litige vous oppose à un tiers suite à une reconnaissance de dettes. La reconnaissance de dettes est l'acte écrit et signé par lequel une seule partie s'engage envers une autre à lui payer une somme d'argent ou à lui livrer un bien fongible. La reconnaissance de dettes doit être établie postérieurement à la date d'effet du présent contrat.

### Protection scolarité et extra-scolaire de vos enfants

Nous défendons vos intérêts lorsque vous êtes impliqué dans un litige concernant la scolarité, les activités sportives, associatives et extra-scolaires de vos enfants.

### Protection animaux de compagnie

Nous défendons vos intérêts lorsqu'un litige vous oppose à un tiers impliquant directement ou indirectement votre animal de compagnie.

Nous défendons également vos intérêts dans le cadre d'un litige qui vous oppose à un vétérinaire chargé d'apporter des soins à votre animal de compagnie.

### Protection sociale

Nous défendons vos intérêts lorsqu'un litige vous oppose à un organisme social, de prévoyance ou de retraite.

### Protection santé

Nous défendons vos intérêts pour tout litige consécutif à une erreur médicale, une omission ou un manquement à une obligation du professionnel de santé y compris en cas d'usage de médecines douces.



## Protection prud'homale

Nous défendons vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige relatif à un conflit individuel de travail en tant que salarié.

## Protection de l'activité de bénévole

Nous défendons vos intérêts lorsqu'un litige vous oppose en tant qu'adhérent bénévole à une association soumise à la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901.

## Protection en cas d'action de groupe

Dans le cas où vous êtes victime d'un litige pouvant entrer dans le cadre d'une action de groupe, **nous participons à hauteur de 250 euros TTC à vos frais.**

Nous intervenons, **sous réserves des cas d'exclusion stipulés au présent chapitre, paragraphe III des présentes dispositions**, lorsque vous êtes éligible et participez à une action de groupe au sens de l'article L623-1 du Code de la consommation.

À ce titre, nous prenons en charge les frais exposés, après transmission des pièces justificatives et d'une facture établie à votre nom par l'Association agréée de consommateurs, dans la limite de 250 euros TTC.

### Exclusions

**Lorsque vous n'avez pas souhaité intégrer l'action de groupe et avez fait le choix d'engager une action individuelle, cette action ne sera pas couverte par le présent contrat, sauf si ladite action concerne des préjudices n'entrant pas dans le champ de l'action de groupe. Dans ce cas, les frais et honoraires d'avocat seront pris en charge dans la limite des montants garantis au chapitre « les modalités de prise en charge de vos garanties », paragraphe I.1.**

## 2. Renfort Vie numérique

Moyennant un complément de prime, et si vous avez souscrit le Renfort Vie numérique, nous intervenons pour les litiges relatifs aux domaines suivants, **sous réserve des exclusions et limitations de garanties :**

### Protection des données personnelles

Nous vous assistons pour vous renseigner, vous défendre en cas d'usurpation de votre identité ou vol de vos données personnelles dans le cadre de votre vie privée et de votre vie professionnelle en votre qualité de salarié, par l'usage non autorisé des éléments d'identification de l'état civil vous concernant (adresse postale, pièce d'identité, relevé d'identité bancaire, numéro de sécurité sociale, permis de conduire, carte grise ou numéro d'immatriculation d'un véhicule) ou d'authentification (identifiant, login, mot de passe, adresse IP, adresse e-mail, empreinte digitale) par un tiers, dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant pour vous un préjudice.

### Protection E-réputation via et sur Internet

Nous vous assistons pour vous renseigner, vous défendre en cas d'atteinte à votre réputation dans le cadre de votre vie privée et de votre vie professionnelle en votre qualité de salarié, par la diffusion d'informations via Internet notamment en cas de dénigrement, injure et de diffamation.

Vous êtes aussi garanti en cas de publication via Internet de déclarations, d'écrits, de photographies ou de vidéos préjudiciables sans votre consentement.

Par « via Internet », nous entendons tout mail, spam, lien, site, blog, forum de discussion, réseau social.

En cas d'application de la garantie **Protection E-réputation via et sur Internet**, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs, et dans la limite de 100 euros TTC par séance, deux (2) séances chez un médecin spécialiste (psychologue ou psychiatre), choisi par vos soins.

Sous réserve d'une part de l'octroi de l'application de la garantie **Protection E-réputation via et sur Internet** et d'autre part de l'opportunité de missionner un professionnel-expert spécialisé en vue de nettoyer les informations litigieuses, nous vous mettons en relation avec un expert spécialiste et prenons en charge ses frais lorsque vous êtes victime d'une atteinte à l'e-réputation dans le cadre de votre vie privée ou vie professionnelle en qualité de salarié, en vue d'éviter un recours judiciaire.

Les prestations de cet expert prises en charge sont les suivantes :

- Actions techniques sur Internet en vue de diminuer la visibilité des informations portant atteinte à votre réputation (enfouissement de données, création de contenu...).



## Exclusions

La prestation de nettoyage de données ne peut pas être accordée dans un ou plusieurs des cas suivants :

- Votre responsabilité est établie,
- L'atteinte à l'e-réputation fait l'objet d'une procédure engagée auprès des tribunaux compétents ou a fait l'objet d'une décision judiciaire.

### 3. Renfort Famille et patrimoine financier

Moyennant un complément de prime et si vous avez souscrit le Renfort Famille et Patrimoine financier, nous intervenons pour les litiges relatifs aux domaines suivants, sous réserves des exclusions et limitations de garanties :

#### Protection famille

Nous défendons vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige relatif au droit des personnes (livre 1 du Code civil), y compris en cas de rupture d'un Pacte Civil de Solidarité, de divorce, de concubinage ou de droit de garde.

#### Protection successorale

Nous défendons vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige relatif aux successions, aux donations, aux legs.

#### Protection financière

Nous défendons vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige relatif à l'acquisition, la détention, la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières, et/ou né d'engagement de caution.

#### Protection fiscale

Nous défendons vos intérêts lorsque l'administration fiscale vous notifie un redressement fiscal que vous contestez sous réserve que l'origine de ce redressement ne soit pas frauduleuse et qu'il vous soit notifié pendant la période de couverture.

Nous intervenons également si à la suite de vos déclarations auprès de l'Administration fiscale vous faites l'objet d'un contrôle fiscal. À ce titre, le paiement des honoraires de l'avocat fiscaliste, choisi par vos soins (chapitre « les modalités de prise en charge de vos garanties », paragraphe I.1) pour vous assister, est pris en charge dans la limite d'un plafond de 500 euros TTC.

#### Protection des emplois familiaux

Nous défendons vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige avec votre (vos) employé(s) familial (familiaux) régulièrement déclaré(s), y compris votre assistant(e) maternel(le).

### 4. Renfort Immobilier et construction

Moyennant un complément de prime, et si vous avez souscrit le Renfort immobilier et construction, nous intervenons pour les litiges relatifs aux domaines suivants, sous réserves des exclusions et limitations de garanties :

#### Protection Immobilière

La protection résidence principale (présent chapitre, paragraphe II.1) est étendue à votre/vos résidence(s) secondaire(s) et aux terrains nus.

#### Protection en cas d'achat ou de vente de vos biens immobiliers

Nous défendons vos intérêts en cas de litiges liés à l'achat/vente de votre résidence principale et/ou secondaire et aux terrains nus non mis en location.

#### Protection construction

Nous défendons vos intérêts lorsque vous rencontrez un litige, relatifs à vos travaux dans votre résidence principale et/ou secondaire(s) d'un montant maximum de **300 000** euros sous réserve que :

- les autorisations administratives obligatoires (permis de construire/démolir, déclaration préalable) soient obtenues,
- la déclaration d'ouverture de chantier et/ou le devis accepté par écrit ainsi que les travaux soient réalisés après la date d'effet du renfort souscrit.

Par exception, nous prendrons en charge, les litiges relatifs à des travaux ayant débuté avant la date d'effet de la présente garantie, si vous étiez titulaire d'un contrat résilié à votre demande et couvrant les mêmes risques.



## I. Ce que nous ne garantissons pas

### Nous ne garantissons pas les litiges :

- **Mettant en cause votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou devrait l'être en vertu des dispositions législatives ou réglementaires ;**
- **Pris en charge par vos garanties Défense pénale et recours suite à accident ;**
- **Résultant d'une poursuite pour crime ou délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code Pénal, hormis le cas de légitime défense ;**  
Dans l'hypothèse où la décision de justice, devenue définitive, écarterait le dol ou le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, acquittement, relaxe...), nous rembourserons les frais et honoraires d'avocat engagés, dans la limite des barèmes définis au présent contrat.
- **Résultant d'une activité professionnelle et/ou commerciale autre que celle de salarié ;**
- **Résultant d'une infraction aux règles de stationnement (articles R.417-1 et suivants du Code de la route et R.2333-120-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales) ;**
- **Relatifs aux infractions au Code de la route ;**
- **Relatifs au droit fiscal, sauf en cas de redressement fiscal ou au stade du contrôle fiscal si vous avez souscrit le Renfort famille et patrimoine ;**
- **Relatifs à l'achat, la vente de tout bien immobilier, sauf si vous avez souscrit le Renfort immobilier et construction ;**
- **Relatifs à votre résidence secondaire, sauf si vous avez souscrit le Renfort immobilier et construction ;**
- **Relatifs aux travaux ayant débuté avant la date d'effet du présent contrat ou avant la date d'effet du Renfort immobilier et construction (déclaration d'ouverture de chantier et/ou devis accepté par écrit) ;**
- **Relatifs aux travaux supérieurs à 300 000 euros TTC ;**
- **Résultant de faits de guerre civile ou étrangère ou de sabotage, d'émeutes, de rixes ou de mouvements populaires ;**
- **Résultant de votre participation à une activité politique ou syndicale et à des conflits collectifs du travail ;**
- **Résultant d'un mandat électif ou syndical ;**
- **Résultant de catastrophes naturelles ayant fait l'objet d'un arrêté préfectoral ou ministériel ;**
- **Ayant pour origine :**
  - **l'état d'ivresse lors de la conduite de tout véhicule terrestre lorsque le taux d'alcool dans le sang est égal ou supérieur au taux prévu par la législation en vigueur au moment du sinistre,**
  - **la consommation d'une drogue ou d'un stupéfiant non prescrit par une autorité médicale compétente,**
  - **le refus de vous soumettre aux vérifications destinées à établir la preuve de ces consommations, sauf s'il est établi que le litige est sans relation avec l'une de ces consommations.**
- **Relatifs aux bateaux de plus de 24 mètres ;**
- **Relatifs à la vente ou l'achat, la détention, l'utilisation ou la réparation d'un véhicule terrestre à moteur ou d'un bateau à usage professionnel ;**
- **Relatifs à la vente ou l'achat, la détention, l'utilisation, la réparation d'un aéronef ;**
- **Résultant de votre fonction de syndic bénévole ;**
- **Résultant de votre activité de dirigeant statutaire d'une association ;**
- **Relatifs à la propriété de tout bien immobilier donné en location et/ou vous opposant à votre/vos locataire(s) ;**
- **Relatifs à l'acquisition, la détention et la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières, sauf si vous avez souscrit le Renfort famille et patrimoine ;**
- **Concernant le droit de la propriété intellectuelle ou industrielle en matière de protection des droits d'auteur, dessins, modèles, logiciels, progiciels, marques, brevets, certificats d'utilité, noms, AOC, dénominations sociales.**



## II. Exclusions spécifiques

### Exclusions spécifiques au Renfort Vie Numérique

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, du présent chapitre, paragraphe III, nous ne garantissons pas les litiges :

- Relatifs à une atteinte à l'e-réputation qui serait commise par l'assuré lui-même ;
- Lorsque les informations diffusées ne comportent pas d'éléments permettant votre identification ;
- Concernant les actions qui seraient engagées dans le but d'obtenir réparation d'un préjudice qui ne découle pas directement de l'atteinte à l'e-réputation elle-même ou de l'usurpation d'identité elle-même ;
- Découlant de la consultation d'un site internet illégal ;
- Relatifs à une atteinte à votre e-réputation, lorsque vous avez tenu des propos susceptibles d'être pénalement sanctionnés (propos dénigrants, diffamatoires ou injurieux).

### Exclusion spécifique à l'action de groupe

- Nous ne prenons pas en charge les frais engagés dans le cadre d'une action individuelle lorsqu'une action de groupe au titre de votre litige a été engagée.



# Les modalités d'application de vos garanties

## I. Délais de carence

Les garanties et renforts figurant dans vos Dispositions particulières, sont couverts à compter de la date d'effet de votre contrat, sauf dans les cas suivants :

- 3 mois à compter de la date d'effet de votre contrat en cas de litige :
  - relevant de votre vie professionnelle en qualité de salarié,
  - concernant votre résidence principale en cas de problème de voisinage.
- 24 mois à compter de la date d'effet de votre contrat (ou à compter de la date d'effet du Renfort) :
  - en cas de litige concernant une procédure de divorce, de rupture de Pacte Civil de Solidarité ou de concubinage,
  - en cas de litige relatif au droit de visite et d'hébergement de l'enfant mineur.

Cependant, si vous étiez titulaire d'un contrat résilié à votre demande, couvrant les mêmes risques, la garantie sera acquise à la date de souscription, sans délai de carence.

## II. Nombre de litiges garantis

Le nombre de litiges garantis survenus au titre du présent contrat est limité au nombre de cinq (5) maximum par année d'assurance.

## III. Ce que vous devez faire

Afin que nous puissions faire valoir vos droits au mieux, vous devez :

- nous déclarer votre litige par écrit, dès que vous en avez connaissance. Cette déclaration doit préciser la nature et les circonstances du litige,
- nous transmettre, en même temps que la déclaration du litige, tous les documents et renseignements liés au litige y compris les justificatifs attestant de la réalité de votre préjudice,
- nous adresser, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés.

## IV. Ce que vous ne devez pas faire

Vous devez vous abstenir de confier la défense de vos intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur ainsi que d'engager une procédure judiciaire ou une nouvelle étape de celle-ci, sans nous en avoir préalablement informés.

Cependant, si le litige nécessite des mesures conservatoires urgentes, vous pourrez les prendre, à charge pour vous de nous en avertir dans les meilleurs délais.

Vous ne devez accepter de la partie adverse aucune indemnité qui vous serait offerte directement sans nous en avoir préalablement informés.

### Important

**Vous perdrez tout droit à indemnité si, volontairement, vous faites de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, circonstances ou conséquences du sinistre ou sur l'existence d'autres assurances pouvant garantir le sinistre.**

**Il en sera de même si vous employez sciemment des documents inexacts comme justificatifs ou usez de moyens frauduleux.**

**C'est à nous d'apporter la preuve de la fausse déclaration, de l'utilisation de documents inexacts comme justificatifs ou moyens frauduleux.**

**Si des indemnités ont déjà été payées elles doivent nous être remboursées.**

**Dans tous les autres cas où vous ne respectez pas les formalités énoncées ci-avant (sauf cas fortuit ou de force majeure) et si nous prouvons que ce non-respect nous a causé un préjudice, nous pouvons vous réclamer une indemnité proportionnelle à ce préjudice.**



# L'étendue géographique et dans le temps de vos garanties

## I. Étendue géographique de vos garanties

Nos garanties vous sont acquises si votre litige relève de la compétence d'un tribunal de l'un des États suivants : France (métropole et Départements et Régions d'Outre-Mer), autres États membres de l'Union Européenne, Principautés de Monaco et d'Andorre, Liechtenstein, Saint-Marin, Suisse et Vatican.

Dans les autres États que ceux énumérés ci-dessus, et les COM (Collectivités d'Outre-Mer), notre intervention est limitée à la prise en charge du coût de la procédure judiciaire engagée par vous ou contre vous, à concurrence de 2 500 euros TTC par litige.

## II. Étendue dans le temps de vos garanties

**Nous prenons en charge les litiges** dont le fait générateur (faits, événements, situation source du litige) est postérieur à la date de prise d'effet de votre contrat et antérieur à sa date de résiliation.

### Exclusions

**Nous ne prenons pas en charge les litiges dont le fait générateur (faits, événements, situation source du litige) est antérieur à la date d'effet de vos garanties** sauf si vous nous apportez la preuve que vous ne pouviez avoir connaissance de ce fait avant cette date.



# Les modalités de prise en charge de vos garanties

## I. Ce que nous prenons en charge, dans la limite des montants garantis

Si les modalités d'application de vos garanties ont été respectées, nous prendrons en charge, dans la limite des montants garantis :

- **En phase amiable** : les frais et honoraires éventuels des auxiliaires de justice et des experts, s'ils ont été engagés avec notre accord préalable (sauf mesures conservatoires urgentes) ;
- **En phase judiciaire** : les frais et honoraires de l'avocat ainsi que les dépens, (présent chapitre, paragraphe I.1).

### Exclusions

**Toutefois, nous ne prenons pas en charge vos condamnations à payer les frais de justice de votre adversaire lorsque vous perdez l'action judiciaire.**

### 1. Frais et honoraires d'avocat

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous pouvez le choisir librement. Sur demande écrite de votre part, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons. Nous réglerons les frais et honoraires de votre avocat selon les montants TTC indiqués ci-après et ce pour chaque assistance à mesure d'instruction ou expertise, protocole de transaction, décision de justice.

Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, etc.), la préparation du dossier et la plaidoirie éventuelle. Ils constituent la limite de notre prise en charge même si vous changez d'avocat, celle-ci sera déduite desdits montants. Nous vous rembourserons les montants TTC sur présentation des pièces justificatives et de la facture préalablement acquittée.

Montant de prise en charge des frais et honoraires de votre avocat	Barèmes en euros TTC
<b>Rédaction de dire/ Transmission de PV</b>	80 €
<b>Démarches amiables</b>	350 €
<b>Assistance à mesure d'instruction ou d'expertise</b>	350 €
<b>Commissions</b>	350 €
<b>Assistance à conciliation, médiation, procédure participative</b>	500 €
<b>Référé</b>	500 €
<b>En matière pénale :</b>	
– Mesures pénales alternatives aux poursuites (ex : médiation pénale, transaction, arbitrage...)	500 €
– Tribunal de police	600 €
– Tribunal correctionnel	800 €
– CIVI (Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions)	800 €
<b>En matière civile et commerciale :</b>	
– Transaction, arbitrage	500 €
– Juge de l'exécution	500 €
– Tribunal judiciaire : enjeu < 10 000 € (dont Chambre de proximité et Juge du contentieux de la protection)	800 €
– Tribunal judiciaire : enjeu > 10 000 € ou demande indéterminée	1 200 €
– Tribunal de commerce	1 200 €
– Tribunal administratif	1 200 €
– Autres tribunaux	1 000 €
– Conseil des prud'hommes	
• Référé prud'homal	550 €
• Bureau de conciliation	350 €
• Bureau de jugement (dont Audiences de mise en état)	1 200 €
• Audience de départition	700 €
<b>Cour d'appel</b>	1 200 €



Montant de prise en charge des frais et honoraires de votre avocat	Barèmes en euros TTC
Cour d'assises	2 000 €
Cour de cassation, Conseil d'État, Juridictions Européennes	2 000 €

  

Plafonds et seuil minimal d'intervention par litige	Barème en euros TTC
Plafond de prise en charge par litige	20 000 €
Plafond de prise en charge au titre d'une expertise judiciaire	Montant compris dans le plafond global
Plafond de prise en charge au titre d'une expertise amiable	1 000 €
Plafond de prise en charge au titre de la médiation (dans la limite de 50 % des frais de médiation totale)	500 €
Plafond de prise en charge au titre du droit de visite et d'hébergement de l'enfant mineur ainsi que la contribution à son entretien et son éducation (pension alimentaire) pour le Renfort Famille et patrimoine	500 €
Plafond de prise en charge au titre du nettoyage de données prévu par la garantie Protection E-réputation via et sur Internet (chapitre « Vos garanties », paragraphe II.2)	1 500 €
Plafond de prise en charge au titre de l'assistance d'un avocat fiscaliste choisi par vos soins pour le Renfort Famille et patrimoine financier	500 €
Plafond de prise en charge de la procédure judiciaire dans les autres États et les Com, hors Union Européenne (UE et Andorre, Liechtenstein, Monaco, Saint-Marin, Suisse et Vatican)	2 500 €
<b>Seuil minimal d'intervention :</b>	
– en défense (amiable ou judiciaire)	Néant
– en demande :	
• phase amiable	100 €
• phase judiciaire	300 €

## 2. Cas spécifiques

En ce qui concerne les litiges en matière de **divorce** ou de Pacte de Solidarité, la garantie s'exerce exclusivement au profit du contractant et de son conjoint ou son partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, d'une part, et notre intervention se limite aux frais et honoraires d'avocat, à hauteur de 1 400 euros TTC maximum, pour chaque conjoint ou partenaire et pour l'intégralité de la procédure judiciaire, d'autre part.

### Exclusions

## II. Ce que nous ne prenons pas en charge

- Toute somme de toute nature que vous pouvez être condamné à payer : condamnation en principal, amende, dommages et intérêts, dépens (si vous perdez l'action judiciaire et êtes condamné à les rembourser à l'adversaire), indemnités allouées en vertu de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents ;
- Tout frais et honoraire engendrés par une initiative prise sans notre accord préalable, sauf mesure conservatoire urgente ;
- Les droits proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un commissaire de justice ;
- Les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire ;
- Tout honoraire de résultat.

### Attention

Il vous revient de nous communiquer tous renseignements, documents et justificatifs prouvant la réalité de votre préjudice. À défaut, nous ne pourrions instruire votre dossier en charge tous frais et honoraires.



# Vos obligations de déclaration

## I. Vos obligations concernant la déclaration du risque

Le contrat est établi d'après vos déclarations et la cotisation est fixée en conséquence.

### 1. À la souscription du contrat

Vos réponses constituent la base du contrat et sont reproduites dans les Dispositions particulières.

### 2. En cours de contrat

Vous devez nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses qui nous ont été faites à l'origine. Cette déclaration doit être faite par lettre recommandée adressée à notre siège ou à notre représentant, dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.

Lorsque ces circonstances nouvelles constituent une aggravation du risque, nous pouvons :

- soit résilier le contrat par lettre recommandée avec un préavis de 10 jours ;
- soit vous proposer une majoration de cotisation. Si vous refusez expressément ce nouveau montant ou ne donnez pas suite à cette proposition, dans les **trente jours**, nous pouvons alors résilier votre contrat, à condition que cette possibilité de résiliation ait été précisée dans notre lettre de proposition. La cotisation due pour la période de garantie entre votre déclaration d'aggravation et la date d'effet de la résiliation est calculée sur la base du nouveau tarif.

Lorsque ces circonstances nouvelles constituent au contraire une diminution du risque, vous avez droit à une réduction de votre cotisation. Si nous refusons de la réduire, vous pouvez alors résilier votre contrat, avec préavis de trente (30) jours.

### 1. Quelles sont les conséquences de déclarations non conformes à la réalité ?

- **Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions ci-dessous, prévues par le Code des assurances.**
- **Si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre contrat (article L113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées. De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat ;**
- **Si elle n'est pas intentionnelle (article L113-9 du Code des assurances) vous vous exposez à :**
  - **une augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,**
  - **une réduction de vos indemnités, lorsqu'elle est constatée après sinistre. Cette réduction correspond à l'écart entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité.**

**C'est à nous d'apporter la preuve de votre fausse déclaration (intentionnelle ou non).**

## II. La déclaration de vos autres assurances

Si les risques que nous garantissons par votre contrat sont (ou viennent à être) assurés en tout ou partie auprès d'un autre assureur, vous devez nous en informer immédiatement et nous indiquer les sommes assurées.

Si vous avez contracté, sans fraude, plusieurs assurances pour un même risque, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, dans les limites de garanties prévues au contrat.

### Important

**Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés (article L121-3 du Code des assurances, 1<sup>er</sup> alinéa).**



# Dispositions diverses

## I. La subrogation

En vertu des dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, nous nous substituons à vous dans vos droits et actions pour le recouvrement des sommes qui vous sont allouées au titre des dépens et des indemnités versées au titre de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents, à concurrence des sommes que nous avons payées et après vous avoir prioritairement désintéressés si des frais et honoraires sont restés à votre charge.

### Important

Vous ne devez prendre aucune initiative pouvant compromettre notre recours.

**Si nous ne pouvons plus de votre fait exercer ce recours, notre garantie cesse de vous être acquise, dans la limite de la subrogation.**

## II. Votre cotisation

### 1. Paiement de votre cotisation

Votre cotisation annuelle (ainsi que les frais, taxes et contributions fixées par l'État) est payable d'avance à la date indiquée dans vos dispositions particulières (échéance), soit à notre siège, soit au domicile du mandataire éventuellement désigné par nous à cet effet.

#### Quand devez-vous payer la cotisation ?

Elle est exigible annuellement et payable d'avance auprès de nous ou de notre mandataire à la date d'échéance indiquée aux Dispositions particulières. Toutefois, un paiement fractionné peut être accordé selon mention figurant aux Dispositions particulières.



### Important

**À défaut de paiement de la cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, nous pouvons poursuivre l'exécution du contrat en justice.**

La loi nous autorise également à suspendre les garanties de votre contrat 30 jours après l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure à votre dernier domicile connu, voire à résilier votre contrat 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours (article L113-3 du Code des assurances).

Lorsqu'il y a suspension des garanties pour non-paiement, la cotisation ou la ou les fraction(s) de cotisation non réglée(s) nous reste(nt) due(s), y compris celles venues à échéance pendant la période de suspension, ainsi qu'éventuellement les frais de poursuite et de recouvrement, en dépit de l'absence de garanties.

Lorsque pendant la période de suspension, vous procédez au paiement complet de la cotisation due et des frais de poursuites et de recouvrement éventuels, les garanties vous sont de nouveau acquises le lendemain midi de ce paiement.

En cas de résiliation, vous restez redevable de la portion de cotisation afférente à la période écoulée jusqu'au terme de l'échéance annuelle, majorée des frais de poursuites et de recouvrement éventuels.

### 2. Révision de votre cotisation à l'échéance principale

Nous pouvons être amenés à modifier votre cotisation à chaque échéance principale figurant dans vos Dispositions particulières. Dans ce cas, la modification prendra effet à compter de l'échéance principale suivant la date de sa notification. Vous en serez informé par le montant de la nouvelle cotisation mentionné sur l'avis d'échéance.

Vous aurez la faculté de résilier votre contrat (présent chapitre « Dispositions diverses », paragraphe IV).

## III. La prescription

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après:

### Article L114-1 du Code des assurances

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance **sont prescrites par deux ans** à compter de l'événement qui y donne naissance.



Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L125-1 du Code des assurances, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

### **Article L114-2 du Code des assurances**

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 L114-3 du Code des assurances**

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.

#### **Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

### **Article 2240 du Code civil**

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

### **Article 2241 du Code civil**

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

### **Article 2242 du Code civil**

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

### **Article 2243 du Code civil**

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

### **Article 2244 du Code civil**

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

### **Article 2245 du Code civil**

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.



## Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

## IV. La conclusion, durée et résiliation de votre contrat

### 1. Quand le contrat prend-il effet ?

Votre contrat prend effet à partir de la date indiquée dans vos Dispositions particulières. Tout document qui modifie votre contrat (avenant) comporte la date à laquelle cette modification prend effet.

### 2. Quelle est la durée de votre contrat ?

**Votre contrat est conclu pour un an** (sauf indication contraire figurant dans vos Dispositions particulières).

**Votre contrat est ensuite renouvelé automatiquement d'année en année à l'échéance principale figurant sur vos Dispositions particulières. Il peut être résilié par vous ou par nous dans les conditions prévues au chapitre présent, paragraphe IV.3.**

### 2. Quand et comment votre contrat peut-il être résilié ?

Il peut être mis fin à votre contrat en respectant les règles fixées par le code des assurances et selon les cas indiqués aux paragraphes 1 à 4 ci-dessous :

**Par vous**, en nous notifiant la résiliation selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du code des assurances.

Ainsi, vous pouvez nous notifier la résiliation de votre contrat, au choix :

- par lettre ou tout autre support durable (comme un e-mail) ;
- par déclaration faite au siège social ou chez notre représentant ;
- par acte extrajudiciaire ;
- lorsque vous avez conclu votre contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;
- à partir de votre espace client.

Dans tous les cas, nous vous confirmerons par écrit la réception de votre notification de résiliation.

Lorsque la résiliation est faite par lettre ou tout autre support durable, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'expédition de la notification (figurant sur l'e-mail par exemple) ou sur l'enveloppe (le cachet de La Poste faisant foi).

**Par nous**, par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

Lorsque la résiliation est faite par lettre recommandée, le délai de préavis est compté à partir de la date d'envoi (le cachet de La Poste faisant foi) ou, s'il s'agit d'une lettre recommandée électronique, sur la preuve de son dépôt selon les modalités prévues par les textes en vigueur (décret n° 2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat). Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance vous est remboursée, sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la cotisation.

#### a. Par vous ou par nous

**Chaque année à la date d'échéance principale**, avec préavis de **2 mois** au moins (article L113-12 du Code des assurances), par notification de l'assuré à l'assureur selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, ou par lettre recommandée de l'assureur à l'assuré.

Lorsque la résiliation est faite par lettre ou tout autre support durable, le délai de préavis est décompté à partir de la date d'expédition de la notification (figurant sur l'e-mail par exemple) ou sur l'enveloppe (le cachet de La Poste faisant foi).

**En cas de changement de domicile**, de situation ou de régime matrimonial, en cas de changement de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité, lorsque le contrat a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle (article L113-16 du Code des assurances). Vous pouvez résilier votre contrat dans les **3 mois** qui suivent l'un de ces événements, en indiquant sa date, sa nature et en produisant les justificatifs appropriés, par notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.

Dès que nous avons connaissance de l'un de ces événements, nous pouvons aussi mettre fin au contrat dans les 3 mois.

Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation prend effet **1 mois** après réception par l'assuré ou l'assureur de la notification de résiliation.



## b. Par vous

### **Chaque année si vous ne souhaitez pas le reconduire (article L113-15-1 du Code des assurances)**

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Si vous souhaitez ne pas le reconduire, sous réserve que votre contrat couvre des personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, vous disposez d'un délai de vingt jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance, le cachet de La Poste faisant foi ou de la date certifiée par un horodatage satisfaisant à des exigences définies par décret, pour le résilier, en nous le notifiant selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, lorsque cet avis vous est adressé moins de 15 jours avant la date limite d'exercice de votre droit de résiliation ou lorsqu'il est adressé après cette date. La résiliation prend effet à l'échéance principale de votre contrat.

En l'absence de réception de votre avis d'échéance, vous pouvez résilier votre contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction, par notification à l'assureur selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances. La résiliation prend effet le lendemain de la date de votre notification.

Vous êtes tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

**En cas de diminution du risque**, si nous refusons de réduire votre cotisation (article L113-4 du Code des assurances). La résiliation prend effet trente jours après que vous nous ayez notifié la résiliation, selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.

### **En cas d'augmentation de votre cotisation à l'échéance principale**

Vous êtes informé par votre appel de cotisation du nouveau montant de la cotisation de votre contrat, applicable à sa prochaine échéance principale.

Si vous n'acceptez pas cette augmentation, vous pouvez résilier le contrat, dans le délai d'un mois suivant le jour où vous en avez été informé.

La résiliation prendra effet dans le délai d'un mois à compter du jour de votre notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, et au plus tôt à la date d'échéance principale.

Vous devrez cependant nous régler une part de cotisation calculée à l'ancien tarif, pour la période de garantie écoulée entre l'échéance principale et la date d'effet de la résiliation.

### **En cas de résiliation par nous d'un de vos contrats, après sinistre (article R113-10 du Code des assurances)**

Vous pouvez alors, dans le délai d'un mois suivant la notification par nous de cette résiliation, mettre fin au présent contrat. Cette résiliation prendra effet un mois après votre notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.

### **En cas de transfert de portefeuille de contrats par l'entreprise d'assurance**

Vous pouvez, dans le délai d'un mois suivant la date de publication au Journal officiel de la décision d'approbation rendue par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, mettre fin au contrat. Cette résiliation prend effet à la date de votre notification selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances (article L324-1 du Code des assurances).

## c. Par nous

- **En cas de non-paiement des cotisations** (article L113-3 du Code des assurances) dans les conditions et selon les modalités figurant au chapitre « Dispositions diverses », paragraphe II.1 ;
- **En cas d'aggravation du risque** (article L113-4 du Code des assurances) : dans les conditions et selon les modalités figurant au chapitre « Vos obligations de déclaration », paragraphe I ;
- **En cas d'omission, de déclaration inexacte (avant tout sinistre)** (article L113-9 du Code des assurances), dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée ;
- Après un sinistre, la résiliation prenant effet un (1) mois après sa notification. Vous avez alors le droit de résilier vos autres contrats souscrits chez nous dans le délai d'un (1) mois suivant cette notification (article R113-10 du Code des assurances).

## d. De plein droit

En cas de retrait de notre agrément (article L326-12 du Code des assurances), le contrat cesse de plein droit d'avoir effet le quarantième jour à midi, à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prononçant le retrait.

## V. Que faire en cas de désaccord entre vous et nous ?

En vertu des dispositions de l'article L127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler le litige garanti, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du Tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.



Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge. Toutefois, le président du Tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond, peut en décider autrement si vous avez mis 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 la tierce personne ou nous-même, nous vous indemniserons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants indiqués au chapitre « Les modalités de prise en charge de vos garanties », paragraphe I.1.

## VI. Que faire en cas de conflit d'intérêts ?

Dès que vous nous avez déclaré votre litige, vous avez la liberté de faire appel à un avocat de votre choix (ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur) si vous estimez que peut survenir un conflit d'intérêts entre vous et nous (par exemple si nous sommes amenés à défendre simultanément vos intérêts et ceux de la personne contre laquelle vous nous avez demandé d'exercer votre recours).

Dans cette éventualité, nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat dans la limite de ce qui est prévu au chapitre « Les modalités de prise en charge de vos garanties », paragraphe I.1.

## VII. L'examen de vos réclamations

Votre réclamation doit nous être adressée par écrit (courrier postal ou courriel) à moins que la réclamation que vous avez formulée par oral ou via une messagerie instantanée n'ait été résolue entièrement et immédiatement.

En cas de difficultés, nous vous invitons à consulter d'abord votre interlocuteur commercial habituel.

Si sa réponse ne vous satisfait pas, il vous suffit,

- d'effectuer votre réclamation directement sur le site [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr),
- ou d'adresser un courriel à [qualite.protection-juridique@allianz.fr](mailto:qualite.protection-juridique@allianz.fr),
- ou un courrier à Allianz Protection Juridique - Centre de Solution Client - TSA 63301 - 92087 Paris La Défense Cedex.

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les 10 jours ouvrables à compter de son envoi et nous vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de 2 mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

- par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.
- par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un an à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Vous avez toujours la possibilité d'intenter toute action en justice.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## VIII. La protection de vos données personnelles



### Attention

**Les communications téléphoniques avec les services d'Allianz Protection Juridique peuvent faire l'objet d'un enregistrement, dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité des prestations.**

**L'assuré peut avoir accès à ces enregistrements en adressant sa demande par écrit à l'adresse ci-dessus étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de deux mois.**

### 1. Pourquoi recueillons-nous vos données personnelles ?

Vous êtes assuré, adhérent, souscripteur, bénéficiaire, payeur de primes ou de cotisations, affilié ? Quelle que soit votre situation, nous recueillons et traitons vos « données personnelles ». Pourquoi ? Tout simplement parce qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales, gérer votre contrat et mieux vous connaître.

#### Gérer votre contrat et respecter nos obligations légales

En toute logique, vos données personnelles sont indispensables lorsque nous concluons ensemble un contrat et que nous le gérons ou « l'exécutons ». Elles nous servent à vous identifier, à évaluer un risque, à déterminer vos préjudices, à réduire la sinistralité et lutter contre la fraude. Cela concerne également vos données d'infractions (historique et circonstances) et de santé. Ces dernières font l'objet d'un traitement spécifique lié au respect du secret médical.

En outre, nous avons besoin de vos données pour respecter en tout point les dispositions légales et administratives applicables à notre profession (entre autre dans le cadre de la lutte contre le blanchiment).



## Mieux vous connaître... et vous servir

**Avec votre accord exprès**, vos données servent également un objectif commercial. Elles peuvent être liées à vos habitudes de vie, à votre localisation... Elles nous aident à mieux vous connaître, et ainsi à vous présenter des produits et des services adaptés à vos seuls besoins (profilage). Elles serviront pour des actions de prospection, de fidélisation, de promotion ou de recueil de votre satisfaction.

Si vous souscrivez en ligne, nous utilisons un processus de décision automatisé, différent selon les types de risques à couvrir. Quelle que soit notre décision, vous pouvez demander des explications à l'adresse indiquée au chapitre présent, paragraphe IV.3.

## 2. Qui peut consulter ou utiliser vos données personnelles ?

Prioritairement les entreprises du groupe Allianz et votre intermédiaire en assurance (courtier, agent...). Mais aussi les différents organismes et partenaires directement impliqués dans la conclusion, la gestion, l'exécution de votre contrat ou un objectif commercial : sous-traitants, prestataires, réassureurs, organismes d'assurance, organismes sociaux, annonceurs ou relais publicitaires.

Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. En ce cas, nous concevons des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Si vous souhaitez des informations sur ces garanties, écrivez-nous à l'adresse indiquée au chapitre présent, paragraphe VIII.6.

## 3. Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

### Vous êtes prospect ou nous n'avons pas pu conclure un contrat ensemble

Nous conservons vos données :

- commerciales : 3 ans après le dernier contact entre vous et Allianz ;
- médicales : 5 ans. Celles-ci sont traitées de manière spécifique, toujours dans le strict cadre du respect du secret médical.

### Vous êtes client

Nous conservons vos données tout au long de la vie de votre contrat. Une fois ce dernier fermé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

Pour les données liées aux cartes bancaires, le délai de conservation est de 13 mois après le dernier débit.

## 4. Pourquoi utilisons-nous des cookies ?

Tout simplement parce qu'ils facilitent et accélèrent votre navigation sur le web.

Les cookies sont de simples fichiers textes stockés temporairement ou définitivement sur votre ordinateur, votre smartphone, votre tablette ou votre navigateur. Grâce à eux, vos habitudes de connexion sont reconnues. Et vos pages sont plus rapidement chargées.

## 5. Données personnelles : quels sont vos droits ?

Consulter, modifier, effacer... Vous disposez de nombreux droits pour l'utilisation qui est faite de vos données :

- **Le droit d'opposition, lorsque vos données personnelles ne sont pas utiles ou ne sont plus nécessaires à notre relation contractuelle ;**
- Le droit d'accès et de rectification, quand vous le souhaitez ;
- Le droit à l'effacement, lorsque la durée de conservation de vos données personnelles est dépassée ;
- Le droit à une utilisation restreinte, lorsque les données ne sont pas nécessaires ou ne sont plus utiles à notre relation contractuelle ;
- Le droit à la « portabilité », c'est-à-dire la possibilité de communiquer vos données à la personne de votre choix, sur simple demande ;
- Le droit de changer d'avis, notamment pour annuler l'accord que vous aviez donné pour l'utilisation commerciale de vos données ;
- Le droit de décider de l'utilisation de vos données personnelles après votre décès. Conservation, communication ou effacement... : vous désignez un proche, lui indiquez votre volonté et il la mettra en œuvre sur simple demande.

Pour exercer votre droit d'accès aux données collectées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et anti-terroriste, adressez-vous directement à la CNIL.

De manière générale, vous pourrez lire toutes les précisions sur les cookies ainsi que sur le recueil et l'utilisation de vos données sur le site [www.allianz.fr](http://www.allianz.fr) ou le site de l'entité juridique mentionnée chapitre présent, paragraphe VIII.6.

Enfin, le site de la CNIL vous renseignera en détail sur vos droits et tous les aspects légaux liés à vos données personnelles : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).



## 6. Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ?

### Protexia France

Entreprise régie par le Code des assurances  
Société anonyme au capital de 1.895.248 euros  
1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex  
382 276 624 RCS Nanterre  
[www.allianz.fr](http://www.allianz.fr)

## 7. Comment exercer vos droits ?

Pour vous opposer à l'utilisation de vos données, demander leur effacement, pour poser une question sur l'ensemble de leurs traitements ou une réclamation, vous pouvez nous solliciter directement ou écrire à notre responsable des données personnelles. Pour savoir à quelle adresse écrire, rendez-vous au chapitre présent, paragraphe VIII.8.

En cas de réclamation et si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la CNIL.

## 8. Vos contacts

- Si votre contrat a été souscrit auprès d'un agent général, d'un conseiller Allianz Expertise et Conseil ou d'un Point Service Allianz :

**Question, réclamation, demande de modification... Pour toutes ces situations, c'est très simple : il vous suffit de nous écrire**

- **Par mail** à [informatiqueetliberte@allianz.fr](mailto:informatiqueetliberte@allianz.fr) ;
- **Par courrier** à l'adresse Allianz - Informatique et libertés – Case courrier S1805 – 1 cours Michelet – CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex.

- Si votre contrat a été souscrit auprès d'un courtier :

**Question, réclamation, demande de modification... Pour toutes ces situations, c'est simple : écrivez directement à votre courtier.**

Pour toutes vos demandes, n'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité.

## IX. Autorité de contrôle

Protexia France est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) :  
4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

## X. Règles de compétence

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si vous êtes domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront seuls compétents en cas de litige entre vous et nous.

### Clause attributive de Juridiction

**En cas de litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat, les parties attribuent une compétence exclusive au Tribunal judiciaire ou au Tribunal de proximité pour en connaître.**

**La présente clause attributive de juridiction à titre exclusif s'applique y compris en cas de litige portant sur la phase précontractuelle ou en cas de procédures urgentes y compris en référé, ou conservatoires, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie.**

**La présente clause attributive de juridiction à titre exclusif n'est pas applicable si le contrat d'assurance est passé en application du Code des marchés publics (article 2 de la Loi MURCEF).**

## XI. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toutefois, le démarchage téléphonique pour vous proposer de nouvelles offres reste autorisé à tous les professionnels avec lesquels vous avez au moins un contrat en cours.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.



## **XII. Lutte contre le blanchiment**

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés ou sur les sommes versées au contrat. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## **XIII. Identifiant unique (IDU) ADEME**

Notre IDU est le suivant : FR232391\_03MUXG.



# Annexe : Souscription du contrat par téléphone puis validation par Internet

Vous avez la possibilité de souscrire votre contrat à distance par téléphone puis en assurer la validation par internet. Cette souscription est précédée systématiquement d'une étude personnalisée réalisée par téléphone auprès d'Allianz ou un conseiller<sup>(1)</sup>.

Cette étude personnalisée vous est adressée avec les présentes Dispositions générales par voie électronique sur l'adresse électronique que vous avez communiquée à Allianz ou au conseiller et fait partie des documents pré-contractuels.

En retournant par voie de courrier électronique à Allianz ou au conseiller l'étude personnalisée signée de votre part, ou en l'acceptant par téléphone, Allianz ou le conseiller vous adresse un courrier électronique contenant un lien hypertexte sur lequel vous devrez cliquer pour finaliser la souscription de votre contrat.

Le contrat est valablement conclu (i) après vérification via cette adresse des informations que vous avez communiquées par téléphone, puis (ii) acceptation du contrat par internet au moyen du code SMS reçu sur le numéro de téléphone portable que vous avez communiqué à Allianz au conseiller.

Dès la validation des informations fournies et acceptation du contrat par internet par apposition du code SMS adressé par Allianz ou le conseiller, une confirmation de la prise en compte de votre souscription vous est adressée par un courrier électronique sur l'adresse mail que vous avez fournie lors de la souscription, et comprend l'étude personnalisée, les Dispositions générales et particulières de votre contrat.

À défaut de réception de ce courrier électronique comprenant l'étude personnalisée, les Dispositions générales et particulières dans un délai de 48 (quarante-huit) heures à compter de la souscription de votre contrat, vous devez immédiatement en aviser Allianz ou le conseiller (par téléphone au numéro figurant dans le courrier électronique d'accompagnement de votre étude personnalisée et des Dispositions générales, ou à l'adresse postale figurant sur votre étude personnalisée), à défaut de quoi vous serez réputé l'avoir reçu avec les pièces jointes ci-avant visées.

À compter de la réception de ce courrier électronique, vous disposez d'un délai de 30 (trente) jours pour faire part de vos éventuelles contestations ou demandes de modifications des informations fournies lors de la souscription de votre contrat en ligne. À défaut de contestation ou de demande de modification dans le délai imparti, le contrat sera réputé conforme à votre volonté.

L'adresse de courrier électronique communiquée lors de la souscription en ligne servant à vous transmettre des informations contractuelles, vous devez veiller à son actualité et à sa véracité. En conséquence, vous vous engagez à la vérifier et à la mettre à jour autant que de besoin. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'envoi d'informations ou de documents à une adresse mail erronée ou modifiée sans en avoir avisé Allianz ou le conseiller, relève de votre seule responsabilité.

## Convention de preuve

Sauf preuve contraire que vous pourrez apporter par tous moyens, vous acceptez et reconnaissez que :

- **L'utilisation du code envoyé par sms sur votre numéro de portable, communiqué à Allianz ou au conseiller pour finaliser votre souscription vaut authentification du souscripteur et assure votre identification, nécessaire à votre consentement ;**
- **La validation par le souscripteur des documents pré-contractuels et contractuels par internet via le lien hypertexte transmis par Allianz ou le conseiller, vaut expression du consentement du souscripteur à la souscription du contrat et entraîne sa conclusion dans les termes et conditions des documents contractuels ;**
- **Le courrier électronique et ses pièces jointes ci-avant visés confirmant la souscription du contrat, non contesté dans un délai de trente jours à compter de sa réception, font la preuve du contenu du contrat notamment des garanties souscrites par le souscripteur et l'étendue des exclusions ;**
- **Les procédés mis en place par Allianz ou ses prestataires pour assurer l'intégrité et la conservation des documents contractuels font foi entre les parties.**

(1) Conseiller : s'entend au titre de cette annexe, d'un intermédiaire en assurance travaillant avec Allianz, inscrit à l'Orias, et donc habilité à proposer, présenter des contrats d'assurance.



# Lexique

## Action de groupe

S'entend de l'action définie aux articles L623-1 et suivants du Code de la consommation :

Action menée devant une juridiction civile par une association de défense des consommateurs représentative au niveau national et agréée en application de l'article L811-1 du Code de la consommation, afin d'obtenir la réparation des préjudices individuels subis par des consommateurs placés dans une situation similaire ou identique et ayant pour cause commune un manquement d'un ou des mêmes professionnels à leurs obligations légales ou contractuelles :

1° À l'occasion de la vente de biens ou de la fourniture de services ;

2° Ou lorsque ces préjudices résultent de pratiques anticoncurrentielles.

L'action de groupe ne peut porter que sur la réparation des préjudices patrimoniaux résultant des dommages matériels subis par les consommateurs.

### Action de groupe en matière de santé :

S'entend de l'action définie aux articles L.1143-1 et suivants du Code de la santé publique :

Action menée devant une juridiction civile par une association de défense d'usagers du système de santé agréée en application de l'article L.1114-1 du Code de la santé publique, afin d'obtenir la réparation des préjudices individuels subis par des usagers du système de santé placés dans une situation similaire ou identique et ayant pour cause commune un manquement d'un producteur ou d'un fournisseur de l'un des produits mentionnés au II de l'article L.5311-1 ou d'un prestataire utilisant l'un de ces produits à leurs obligations légales ou contractuelles (article L.1143-2 du Code de la santé publique).

## Action opportune

Désigne la situation dans laquelle vos prétentions, tant en défense qu'en recours, reposent sur une base légale et/ou des éléments attestant de la réalité de votre préjudice.

## Animal de compagnie

Désigne l'animal élevé et entretenu par l'assuré pour son agrément, en tant que compagnon de vie.

## Assuré

Désigne le souscripteur, personne physique, son conjoint non séparé de corps, son concubin ou son partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, ainsi que l'ensemble des personnes se trouvant fiscalement à leur charge et les enfants mineurs hors foyer fiscal.

Désigne également le propriétaire d'un bien sous forme de Société Civile Immobilière dont les parts sont détenues soient en majorité par l'assuré soit à parts égales entre les associés.

## Année d'assurance

Désigne la période comprise entre deux échéances annuelles consécutives.

## Atteinte à l'e-réputation

Désigne, par le biais d'Internet, tout dénigrement, injure, diffamation, ainsi que la publication via Internet de déclarations, d'écrits, de photographies ou de vidéos préjudiciables sans le consentement de l'assuré.

## Bien fongible

Désigne une chose qui se consomme par l'usage et qui peut être remplacée par une chose de même nature, de même qualité et de même quantité.

## Consommateur

Est considéré comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

## Dépens

Désigne les frais de justice engendrés par le procès, dont le montant fait l'objet d'une tarification, soit par voie réglementaire, soit par décision judiciaire. Ils sont distincts des honoraires de l'avocat.



## Exclusion de garantie

Clause qui vous prive du bénéfice de la garantie en raison des circonstances de réalisation du risque. C'est à nous de rapporter la preuve de l'exclusion.

## Fait générateur

Désigne le fait, l'événement ou situation source du litige. Il diffère selon les domaines d'intervention :

- S'agissant d'une usurpation d'identité, le fait générateur est la fraude,
- S'agissant d'une atteinte à l'e-réputation, le fait générateur correspond à la date de parution des propos litigieux.

## Indemnités de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents

Ce sont des indemnités prévues par des textes de loi autorisant une juridiction à condamner la partie tenue aux dépens ou à défaut la partie perdante, à payer à l'autre partie la somme qu'il détermine, au titre de frais exposés (principalement les honoraires d'avocat) et non compris dans les dépens.

## Injure

Désigne toute expression outrageante, terme de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait.

## Litige

Désigne toute réclamation ou désaccord qui vous oppose à un tiers, dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, ou toute poursuite engagée à votre encontre ou que vous souhaiteriez engager à l'encontre d'un tiers.

## Médecines douces

Désignent les médecines qui n'utilisent pas des médicaments et/ou des molécules chimiques pour soigner les patients (exemples l'ostéopathie, la chiropraxie, l'étiopathie, l'acupuncture, l'hypnose, la kinésiologie).

## Nous

Désigne l'assureur : **Protexia France**, exerçant sous la dénomination commerciale Allianz Protection Juridique.

Entreprise régie par le code des assurances

Société anonyme au capital de 1 895 248 euros

Siège social :

Tour Allianz One

1, cours Michelet

CS 30051

92076 Paris La Défense Cedex

382 276 624 RCS Nanterre

## Période de couverture

Désigne la période de validité du présent contrat comprise entre deux échéances annuelles consécutives.

## Prescription

Écoulement d'un délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être exercée.

## Réception des travaux

Désigne le paiement des factures accompagné de la prise de possession des travaux réalisés et /ou la signature avec l'ensemble des intervenants d'un procès-verbal de réception avec ou sans réserves.

## Seuil minimal d'intervention

Désigne l'enjeu financier du litige (hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes) à partir duquel nous intervenons.

## Tiers

Désigne toute personne autre que l'assuré et l'assureur. En matière de divorce, rupture de Pacs ou de concubinage, les assurés au contrat ont la qualité de tiers entre eux.

En matière de violences intrafamiliales, les assurés ont la qualité de tiers entre eux.



## **Usurpation d'identité**

Désigne le fait de prendre de façon définitive ou temporaire, l'identité d'une personne, dans le but :

- D'éviter de répondre à ses obligations passées, actuelles et futures ;
- Et/ou d'obtenir des droits auxquels l'usurpateur ne pourrait prétendre sous son identité réelle ;
- Et/ou nuire à une personne connue par l'auteur de l'usurpation.

## **Violences intrafamiliales**

Désigne les violences commises par un membre de la famille ayant la qualité d'assuré :

- un conjoint sur un autre conjoint ,
- un conjoint/parent sur un enfant ;
- un enfant sur un parent/conjoint ;
- un enfant sur un autre enfant.

## **Vous**

Désigne toutes les personnes qui répondent à la définition de l'assuré.

## **Véhicule terrestre à moteur**

Désigne tout véhicule automoteur destiné à circuler sur le sol et qui peut être actionné par une force mécanique sans être lié à une voie ferrée, ainsi que toute remorque, même non attelée.









Pour de plus amples renseignements, votre interlocuteur Allianz est à votre disposition.

---

---



**Protexia France**

Entreprise régie par le Code des assurances  
Société anonyme au capital de 1.895.248 €  
1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex  
382 276 624 RCS Nanterre.

[www.allianz.fr](http://www.allianz.fr)

