

ARTICLE 1 L'OBJET DE L'ACCORD CADRE

Le présent accord cadre (dénommé ci-après le **CONTRAT**) est un contrat groupe d'assurance de protection juridique de particuliers :

- négocié par : **PLEBAGNAC – DELTASSUR**, Société de courtage d'assurances ayant son siège social 23 rue Chauchat, 75009 PARIS, Immatriculée au registre du commerce et des sociétés de PARIS sous le numéro 522 287 747 et inscrite à l'ORIAS sous le numéro 10 055 868,
- auprès de **CFDP Assurances**, Entreprise d'assurances régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 1.692.240 €, ayant son siège social Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 958 506 156 (dénommée ci-après l'**ASSUREUR**),
- pour le compte des Bénéficiaires définis ci-dessous.

Le Contrat est régi par le Code des Assurances, les présentes conditions générales et le bulletin d'adhésion.

Comme tout Contrat d'assurance, le Contrat est un Contrat aléatoire : l'évènement qui déclenche sa mise en œuvre ne doit pas être connu de Vous lors de l'adhésion au Contrat. En l'absence d'aléa, la garantie n'est pas due.

LES DEFINITIONS

LE BENEFICIAIRE/VOUS : La personne physique qui adhère au Contrat, client du Cabinet PLEBAGNAC DELTASSUR.

LE TIERS : Toute personne étrangère au Contrat.

LE LITIGE : Une situation conflictuelle garantie Vous opposant à un Tiers, causée par un évènement préjudiciable ou un acte répréhensible Vous conduisant à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou à Vous défendre devant une juridiction. **Pour être couvert par le Contrat, le Litige doit être survenu pendant la durée de votre adhésion au Contrat.**

LE SINISTRE : Le refus qui est opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire (article L127-2-1 du Code des Assurances). **Pour être couvert par le Contrat, le Sinistre doit être déclaré pendant la durée de votre adhésion au Contrat.**

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

ARTICLE 2 LES GARANTIES DE L'ASSUREUR

2.1 - VOS RELATIONS AVEC LES ORGANISMES SOCIAUX :

Vous êtes confronté à un litige avec les organismes chargés de l'attribution, de l'évaluation ou du versement de vos allocations ou aides financières (AAH, PCH, ACTP..) avec les services publics ou privés gestionnaires de votre régime de sécurité sociale.

2.2 - L'ACHAT, LA LOCATION ET L'UTILISATION DE VOTRE FAUTEUIL :

Vous rencontrez des difficultés suite à l'achat, la location ou l'utilisation de votre fauteuil (défaillance, non-conformité, usure anormale, non-fonctionnement d'un accessoire, ...) ou lors de son entretien (réparations électriques non effectuées, refus de garantie injustifié...)

2.3 - VOS AMENAGEMENTS IMMOBILIERS ET MOBILIERS :

Vous rencontrez des difficultés suite à des travaux d'aménagement de votre appartement (aire de manœuvre insuffisante, barres d'appui de douche mal scellées) ou de votre véhicule (mauvais fonctionnement de la boule au volant multifonctions...).

2.4 - VOS RELATIONS AVEC VOTRE REPRESENTANT LEGAL :

Vous rencontrez des difficultés avec votre représentant chargé de la gestion de vos affaires (non-règlement des factures courantes, problèmes relatifs à l'encaissement de vos revenus, diligences insuffisantes de votre représentant pour l'entretien de votre appartement, ...).

ARTICLE 3 LES ENGAGEMENTS DE L'ASSUREUR

L'Assureur s'engage :

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

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

- A vous faire représenter par l'auxiliaire de justice de votre choix.
- A prendre en charge, dans la limite des montants contractuels garantis : les frais et honoraires des avocats et experts ; les frais de procès comprenant notamment les frais d'huissiers, d'expertise judiciaire...
- A organiser votre défense judiciaire en respectant le libre choix de votre défenseur. Conformément à l'article L127-3 du Code des Assurances, lorsque vous faites appel à un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour vous défendre, vous représentez ou servir vos intérêts, vous avez la liberté de le choisir. Vous choisissez donc en toute liberté et indépendance l'avocat chargé de vos intérêts ; l'assureur intervient seulement pour donner son accord sur le principe de la saisine mais ne désigne pas d'avocat à votre place. Si vous n'en connaissez pas, vous pouvez vous rapprocher de l'Ordre des Avocats du barreau compétent ou demander par écrit à l'assureur de vous communiquer les coordonnées d'un avocat. Vous avez la maîtrise de la direction du procès en concertation avec l'avocat que vous avez choisi. Lors de la saisine de l'avocat, celui-ci est tenu en application des règles déontologiques de sa profession, de vous faire signer une convention d'honoraires afin de vous informer des modalités de détermination de ses honoraires et de l'évolution prévisible de leur montant. Par principe, vous faites l'avance des frais et honoraires et l'assureur vous rembourse sur justificatifs le montant des factures réglées dans la limite des montants contractuels garantis. Si la convention d'honoraires le prévoit ou si vous en faites la demande, l'assureur peut procéder directement au règlement de la facture adressée par l'avocat, et ce dans la limite des montants contractuels garantis. Qu'il s'agisse d'un paiement direct ou d'un remboursement, le règlement de l'assureur sera effectué au plus tard 30 jours après réception des justificatifs.
- A faire exécuter la décision obtenue en prenant en charge les frais et honoraires d'un huissier territorialement compétent. L'intervention l'assureur se termine lorsque vous êtes totalement désintéressé ou en cas d'insolvabilité notoire de votre débiteur. Cette insolvabilité est constituée par un procès-verbal de carence dressé par huissier, par une incarcération de votre débiteur, sa liquidation judiciaire ou lorsqu'il est sans domicile fixe.
- A Vous répondre et traiter votre demande, dans toutes les hypothèses, dans les plus brefs délais.

BAREME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCAT & D'EXPERT	En € TTC
Consultation d'expert	391
Démarches amiables :	
• Intervention amiable	112
• Protocole ou transaction	335

Comparution devant un conciliateur de justice Assistance préalable à toute procédure pénale Assistance à une instruction ou à une expertise judiciaire	391
Expertise amiable	1 116
Démarche au Parquet (forfait)	129
Médiation conventionnelle ou judiciaire, arbitrage	558
Assistance à la médiation de la consommation	391
Tribunal de Police	558
Tribunal Correctionnel	893
Commissions diverses	558
Tribunal d'Instance	837
Tribunal de Grande Instance Tribunal de Commerce Tribunal Administratif Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale Autres juridictions du 1er degré	1 116
Référé	670
Référé d'heure à heure	837
Incidents d'instance et demandes incidentes	670
Ordonnance sur requête (forfait)	446
Cour ou Juridiction d'Appel	1 817
Recours devant le premier Président de la Cour d'Appel	558
Cour de Cassation Conseil d'Etat Cour d'Assises	2 096
Juridictions de l'Union Européenne Juridictions Etrangères (Andorre et Monaco)	1 116
Juge de l'exécution, Juge de l'exequatur	670
PLAFONDS, FRANCHISE & SEUIL D'INTERVENTION	En € TTC
Plafond maximum de prise en charge par Sinistre pour la France et les Principautés d'Andorre et de Monaco :	22 313
Dont plafond pour : Démarches amiables :	558
Expertises judiciaires :	5 419
Plafond maximum de prise en charge par Sinistre pour les autres pays :	2 789
Seuil d'intervention :	0
Franchise :	0
<p>Les montants ci-avant sont cumulables et représentent le maximum des engagements de l'Assureur par intervention ou juridiction.</p> <p>Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation, etc...) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'avocat.</p> <p>Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.</p>	

La subrogation

Les indemnités qui pourraient Vous être allouées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale, L761-1 du Code de Justice, ainsi que les dépens et autres frais de procédure Vous bénéficient par priorité pour les dépenses dûment justifiées restées à votre charge, et subsidiairement à l'Assureur dans la limite des sommes qu'il a engagées.

ARTICLE 4 LES EXCLUSIONS

L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR LES LITIGES :

- NE RELEVANT PAS DES GARANTIES EXPRESSEMENT DECRITES A L'ARTICLE 2.
- TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE CATASTROPHE NATURELLE AYANT FAIT L'OBJET D'UN ARRETE MINISTERIEL OU PREFECTORAL, UNE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, UNE EMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME.

- EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LEGALES OU INCONTESTABLES, UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS ET LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSEQUENCES DOMMAGEABLES ET NUISIBLES.
- RELEVANT D'UNE GARANTIE DUE PAR UNE ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITE CIVILE ET CEUX RELEVANT DU DEFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE.
- DONT LES MANIFESTATIONS INITIALES SONT ANTERIEURES ET CONNUES DE VOUS A LA PRISE D'EFFET DE L'ADHESION OU QUI PRESENTENT UNE PROBABILITE DE SURVENANCE A L'ADHESION.
- SURVENANT LORSQUE VOUS ETES EN ETAT D'IVRESSE PUBLIQUE ET MANIFESTE, LORSQUE VOTRE TAUX D'ALCOOLEMIE EST EGAL OU SUPERIEUR A CELUI LEGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OU A LIEU LE SINISTRE, LORSQUE VOUS ETES SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES CLASSEES COMME STUPEFIANTS OU LORSQUE VOUS REFUSEZ DE VOUS SOUMETTRE A UN DEPISTAGE.
- RELEVANT DU DROIT DE L'URBANISME ET DE L'EXPROPRIATION, LES LITIGES LIES AUX SERVITUDES, AU BORNAGE ET AUX ACTIONS EN RECHERCHE DE MITOYENNETE, LES ACTIONS PETITOIRES ET POSSESSOIRES.
- RELATIFS AUX CONSTRUCTIONS ET TRAVAUX SOUMIS A L'OBLIGATION D'ASSURANCE DOMMAGES-OUVRAGE.
- INDIVIDUELS OU COLLECTIFS DU TRAVAIL, OU RELATIFS A L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES, PHILOSOPHIQUES OU SYNDICALES.
- RELATIFS AU DROIT DES PERSONNES (LIVRE 1ER DU CODE CIVIL), LES SUCCESSIONS, LIBERALITES ET LES REGIMES MATRIMONIAUX.
- RELATIFS A LA GESTION OU A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIETE CIVILE OU COMMERCIALE, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE COPROPRIETE.
- LIES A LA PROPRIETE INTELLECTUELLE.
- RELATIFS A VOTRE DEFENSE OU VOS RECOURS CONTRE L'AUTEUR DES DOMMAGES SUBIS A L'OCCASION D'UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION.
- DE NATURE DOUANIERE OU FISCALE.
- RELATIFS AU RECOUVREMENT DE VOS CREANCES.

L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES FRAIS ENGAGÉS SANS L'ACCORD PRÉALABLE DE L'ASSUREUR, SAUF URGENCE CARACTÉRISÉE NÉCESSITANT LA PRISE IMMÉDIATE D'UNE MESURE CONSERVATOIRE,
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE DUE À TITRE PRINCIPAL, LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PÉNALES, LES ASTREINTES, LES INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS DE RETARD,
- LES FRAIS DE RÉDACTION D'ACTES ET DE CONTRATS,
- LES FRAIS DESTINÉS À PROUVER LA RÉALITÉ DE VOTRE PRÉJUDICE,
- LES FRAIS D'IDENTIFICATION OU DE RECHERCHE DE VOTRE ADVERSAIRE,
- LES DÉPENS ET FRAIS DE JUSTICE EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DÉCISION JUDICIAIRE, OU CEUX QUE VOUS AVEZ ACCEPTÉ DE PRENDRE EN CHARGE DANS LE CADRE D'UN PROTOCOLE D'ACCORD,
- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES VOUS ÊTES CONDAMNÉ AU TITRE DES ARTICLES 700 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, 375 ET 475-1 DU CODE DE PROCÉDURE PÉNALE, L761-1 DU CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE,
- LES SOMMES DONT VOUS ÊTES LÉGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DES EMOLUMENTS PROPORTIONNELS,

▪ **LES HONORAIRES DE RÉSUMÉ DE TOUT AUXILIAIRE DE JUSTICE.**

ARTICLE 5 LA DECLARATION DES SINISTRES

Pour déclarer votre Sinistre, Vous devez adresser à l'Assureur :

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

COMMENT CONTACTER VOTRE ASSUREUR ?

Par téléphone : 01 49 95 99 12
Par courrier à : ☒ Cfdp Assurances
29/31 rue Saint Augustin - 75002 PARIS
Par mail à : ✉ parisqg@cfdp.fr
Par fax au : 01 49 95 26 65

A défaut, les déclarations de Sinistre pourront parvenir à :
DELTASSUR – PLEBAGNAC
Par courrier : Service FRE – 37 rue des Murlins – CS 81845 – 45008 ORLEANS
Par téléphone : 02 36 17 31 91
Par mail : info@plebagnac.com

En cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part sur la cause, les circonstances ou encore les conséquences du Litige, Vous pouvez être déchu de vos droits à garantie, voire encourir des sanctions pénales.

Vous devez déclarer votre Sinistre dès que Vous en avez connaissance, sauf cas de force majeure. Néanmoins, l'Assureur ne Vous opposera pas de déchéance de garantie pour déclaration tardive sauf s'il prouve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.

Dans votre propre intérêt, évitez de prendre une initiative sans concertation préalable avec l'Assureur : **si Vous prenez une mesure, de quelque nature qu'elle soit, mandatez un avocat ou tout autre auxiliaire de justice, expert ou sachant, avant d'en avoir avisé l'Assureur et obtenu son accord écrit, les frais exposés resteront à votre charge.**

Néanmoins, si Vous justifiez d'une situation d'urgence caractérisée nécessitant la prise immédiate d'une mesure conservatoire, l'Assureur Vous remboursera, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés, sans avoir obtenu son accord préalable.

ARTICLE 6 L'APPLICATION DES GARANTIES

6.1 L'APPLICATION DANS LE TEMPS

La durée de la garantie

L'adhésion au Contrat est conclue pour douze (12) mois à compter de la date indiquée au certificat d'adhésion.

Elle se renouvelle par tacite reconduction à chaque échéance pour une nouvelle période d'un (1) an, sauf résiliation dans les délais de préavis requis (article 6.3).

Sous réserve du paiement de la prime, les garanties sont dues sans délai de carence pour tout Sinistre survenu et déclaré entre la prise d'effet de l'adhésion et son expiration, à condition que Vous n'ayez pas connaissance du Litige avant l'adhésion.

La prescription

La prescription est l'extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un délai défini par la Loi. Toutes actions dérivant d'un Contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L114-1 du Code des Assurances). Toutefois, ce délai ne court, en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance, ou en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a

exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (article L114-2 du Code des Assurances). Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont la demande en justice, l'acte d'exécution forcée, la reconnaissance du droit par le débiteur.

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

6.2 L'APPLICATION DANS L'ESPACE

Les garanties s'exercent en France métropolitaine exclusivement.

6.3 LA RESILIATION

➤ **L'adhésion prend fin en cas de résiliation de l'adhésion :**

Par Vous ou l'Assureur :

- à la date d'échéance principale, chaque année, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de deux (2) mois (article L113-12 du Code des Assurances),
- avant la date d'échéance dans l'un des cas de modification ou de cessation du risque et aux conditions prévues par l'article L113-16 du Code des Assurances.

Par l'Assureur :

- en cas d'aggravation du risque en cours d'adhésion (article L113-4 du Code des Assurances),
- en cas d'omission ou de déclaration inexacte (article L113-9 du Code des Assurances),
- en cas de non-paiement de la prime (article L113-3 du Code des Assurances) : l'Assureur peut, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans les dix (10) jours qui suivent l'échéance, réclamer la cotisation impayée. La garantie est alors suspendue après un délai de trente (30) jours. L'adhésion est résiliée dix (10) jours après l'expiration de ce délai.
- après Sinistre (article R113-10 du Code des Assurances) : dans ce cas, Vous pouvez résilier les autres contrats souscrits auprès de l'Assureur dans le délai d'un (1) mois de la notification de la résiliation.

Par Vous :

- en cas de diminution du risque (article L113-4 du Code des Assurances).

De plein droit :

- en cas de retrait de l'agrément de l'Assureur (article L326-12 du Code des Assurances).

➤ **L'adhésion prend fin en cas de résiliation, pour quelque cause que ce soit, du présent Contrat cadre, PLEBAGNAC DELTASSUR s'engage alors à Vous informer de la fin de la garantie.**

ARTICLE 7 LA PROTECTION DE VOS INTERETS

7.1 LE DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE (article L112-2-1 du Code des Assurances)

Si le présent Contrat a été conclu à distance, Vous pouvez y renoncer dans les quatorze (14) jours à compter de sa conclusion ou de la réception des conditions contractuelles.

Cette faculté peut être exercée par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception rédigé selon le modèle suivant :

« Je soussigné(e) (nom, prénom et adresse) déclare renoncer à mon adhésion au contrat proposé par l'assureur que j'ai signé le (Date) par l'intermédiaire de (Nom du

courtier en assurance) et demande le remboursement de toute cotisation éventuellement déjà encaissée. (Date et Signature) »

Si la garantie avait pris effet à votre demande expresse avant l'expiration du délai de renonciation, l'Assureur conservera en contrepartie une portion de la cotisation émise, calculée prorata temporis.

7.2 LE DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE DEMARCHAGE A DOMICILE (article L112-9 du Code des Assurances)

Si le présent Contrat a été conclu dans le cadre d'un démarchage à votre domicile, à votre résidence ou sur votre lieu de travail, Vous pouvez y renoncer dans les quatorze (14) jours à compter de sa conclusion.

Cette faculté peut être exercée par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception rédigé selon le modèle suivant :

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

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

En cas de renonciation, Vous êtes tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru.

7.3 L'AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité de contrôle de l'Assureur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 61 rue Taitbout - 75436 PARIS cedex 09.

7.4 L'EXAMEN DE VOS RECLAMATIONS

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel : une demande de service ou de prestation, d'information, de clarification ou d'avis n'est pas une réclamation.

Toute réclamation concernant le Contrat, sa distribution ou le traitement d'un Litige, peut être formulée

- par priorité auprès de votre interlocuteur habituel,
- et si sa réponse ne Vous satisfait pas, auprès du Service Relation Client de l'Assureur
 - ◊ par courrier à Cfdp Assurances – Service Relation Client – Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON,
 - ◊ par mail à relationclient@cfdp.fr.

A compter de la réception de la réclamation, l'Assureur s'engage à en accuser réception sous dix (10) jours ouvrables, et, en tout état de cause, à la traiter dans un délai maximum de deux (2) mois.

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

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09

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

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

7.5 LA PROTECTION DE VOS DONNEES

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour conclure le Contrat et, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est l'Assureur, ce que Vous acceptez.

Ces données pourront être utilisées par nos services pour les besoins de la gestion des prestations en exécution du Contrat. Elles pourront être également utilisées pour nos actions commerciales.

Ces données pourront également être communiquées à des tierces personnes afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Vous avez le droit d'obtenir communication de vos données auprès de nos services, d'en exiger, le cas échéant, la rectification, et de Vous opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment commerciale.

Conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, Vous pouvez Vous inscrire

gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier auprès de l'organisme OPPOSETEL, à l'adresse suivante : Société OPPOSETEL - Service Bloctel 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.

7.6 LE SECRET PROFESSIONNEL (article L127-7 du Code des Assurances)

Les personnes qui ont à connaître des informations que Vous communiquez pour les besoins de votre cause, dans le cadre du Contrat, sont tenues au secret professionnel. Aucune information à caractère personnel ou permettant votre identification ne sera communiquée, sauf celle qui devrait l'être afin de respecter les obligations légales et réglementaires afférentes à l'activité de l'Assureur.

7.7 L'OBLIGATION A DESISTEMENT

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

7.8 LE CONFLIT D'INTERETS (article L127-5 du Code des Assurances)

En cas de conflit d'intérêts entre Vous et l'Assureur ou de désaccord quant au règlement du Litige, Vous bénéficiez du libre choix de l'avocat ou de toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre, et de la possibilité de recourir à la procédure de désaccord et d'arbitrage.

7.9 LE DESACCORD OU L'ARBITRAGE (article L127-4 du Code des Assurances)

En cas de désaccord entre Vous et l'Assureur au sujet de mesures à prendre pour régler un Litige, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

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

Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui Vous avait été proposée par l'Assureur ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, l'Assureur Vous indemnise des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants contractuels garantis.