

## 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 : **PSD Courtage (Nom commercial PLEBAGNAC Assurances)**, Société de courtage d'assurances ayant son siège social 38 rue François Peissel TSA 50015 - 69300 CALUIRE ET CUIRE, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de LYON sous le numéro 902 106 061 et inscrite à l'ORIAS sous le numéro 21 007 397 (dénommée ci-après l'**INTERMEDIAIRE**),
- 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, constitué des présentes conditions générales et du bulletin d'adhésion, est régi par le Code des Assurances.**

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

**L'ADHERENT/LE BENEFICIAIRE/VOUS** : La personne physique qui adhère au Contrat, client du Cabinet PSD Courtage.

**LE TIERS** : Toute personne autre que l'Adhérent, l'Assureur ou l'Intermédiaire.

**LE FAIT GENERATEUR** : L'évènement ou le fait connu de l'Assuré, et susceptible de faire naître un préjudice ou de constituer une atteinte à un droit, que l'Assuré subit ou cause à un Tiers, préalablement ou concomitamment à toute réclamation.  
En matière pénale, le Fait Générateur est la prise de conscience qu'un évènement ou un fait subi ou causé par l'Assuré est susceptible d'être réprimé par la loi.

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

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

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

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

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

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

**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...),
- 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 à la suite de 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 à la suite de :

- travaux d'aménagement de votre appartement (aire de manœuvre insuffisante, barres d'appui de douche mal scellées),
- travaux sur votre véhicule (mauvais fonctionnement de la boule au volant multifonctions),
- dysfonctionnement d'accessoire ou ascenseur permettant la mobilité ou l'accessibilité à votre appartement.

### 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 :

- à 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.
- à 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.
- à 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.
- à 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 :
- à Vous faire représenter par l'auxiliaire de justice de votre choix.
- à 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...
- à 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 représenter ou servir vos intérêts, Vous avez la liberté de le choisir. Vous choisissez donc en toute liberté et indépendance l'avocat chargé de vos intérêts ; l'Assureur intervient seulement pour donner son accord sur le principe de la saisine mais ne désigne pas d'avocat 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.

- à 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.
- à Vous répondre et traiter votre demande, dans toutes les hypothèses, dans les plus brefs délais.

**Les montants de prise en charge :**

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) Saisine SARVI (forfait)	129
Commissions diverses	558
Médiation conventionnelle ou judiciaire Arbitrage Procédure participative	558
Assistance à la médiation de la consommation	391
Tribunal de Police	558
Tribunal Correctionnel	893
Commissions diverses	558
Tribunal / Chambre de proximité	837
Tribunal Judiciaire Tribunal de Commerce Tribunal Administratif Autres juridictions du 1er degré	1 116
Référé, Procédure accélérée au fond Référé d'heure à heure	670 837
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 étrangères	1 116
Juge de l'exécution, Juge de l'exequatur	670
<b>PLAFONDS, FRANCHISE &amp; SEUIL D'INTERVENTION</b>	<b>En € TTC</b>
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

Les montants ci-avant sont cumulables et représentent le maximum des engagements de l'Assureur par intervention ou juridiction.

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.

Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.

**La subrogation**

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

**ARTICLE 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 LE FAIT GENERATEUR EST ANTERIEUR ET CONNU DE VOUS A LA PRISE D'EFFET DE L'ADHESION AU CONTRAT OU QUI PRESENTENT UN CARACTERE NON ALEATOIRE A L'ADHESION.
- 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 CARACTERISÉE 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, UNE PROCÉDURE PARTICIPATIVE, UN ARBITRAGE OU UNE MÉDIATION,
- 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, OU LEURS EQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ETRANGERES,
- LES SOMMES DONT VOUS ÊTES LÉGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DES EMOLUMENTS PROPORTIONNELS,
- LES HONORAIRES DE RÉSULTAT 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 : 04 26 04 11 13  
Par courrier à : ☒ Cfdp Assurances  
Immeuble L'Europe 62 rue de Bonnel  
Par mail à : ✉ [sinistreslyon@cfdp.fr](mailto:sinistreslyon@cfdp.fr)

A défaut, les déclarations de Sinistre pourront parvenir à :

PSD Courtage  
Par courrier : 38 rue François Peïssel TSA 50015  
69300 CALUIRE ET CUIRE  
Par téléphone : 04 72 27 91 06  
Par mail : [info@plebagnac.com](mailto: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, sauf cas de force majeure, dans les deux (2) mois suivant le jour où Vous en avez eu connaissance. En cas de non-respect de ce délai, Vous encourez une Déchéance du droit à garantie ;** néanmoins, l'Assureur ne Vous opposera pas de Déchéance pour déclaration tardive sauf s'il prouve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.

**Dans votre propre intérêt, Vous devez éviter de prendre une initiative sans concertation préalable avec l'Assureur : si Vous prenez une mesure, de quelque nature qu'elle soit, mandatez un avocat ou tout autre auxiliaire de justice, expert ou spécialiste,**

**avant d'en avoir avisé l'Assureur et obtenu son accord écrit, les frais exposés resteront à votre charge.**

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

**ARTICLE 6  
L'APPLICATION DE L'ADHESION ET DES GARANTIES**

**6.1 L'APPLICATION DANS LE TEMPS**

**L'adhésion au Contrat :**

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).

**La durée de la garantie :**

Sous réserve du paiement de la prime, les garanties sont dues sans délai de carence pour tout Sinistre survenu entre la prise d'effet des garanties et l'expiration de votre adhésion au Contrat, à condition que Vous n'ayez pas eu connaissance du Fait Générateur 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé par l'Assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (article L114-2 du Code des Assurances). Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont la demande en justice, l'acte d'exécution forcée, la reconnaissance du droit par le débiteur.

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

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci (article L.114-3 du Code des Assurances).

**6.2 L'APPLICATION DANS L'ESPACE**

La garantie s'applique conformément aux modalités prévues à l'article relatif aux engagements de l'Assureur pour les risques situés en France ainsi qu'en Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco (l'Assureur s'appuiera le cas échéant sur des correspondants habilités par la législation locale).

Dans les autres pays, l'intervention de l'Assureur se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure dans la limite des montants contractuels de prise en charge.

**6.3 LA RESILIATION**

**6.3.1 – Les cas de résiliation**

- **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 ou d'un recommandé électronique 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 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 accord cadre, PSD Courtage s'engage alors à Vous informer de la fin de la garantie.**

### 6.3.2 – Les formes de la résiliation

L'Adhérent peut résilier son adhésion, par lettre ou tout autre support durable, par déclaration, par acte extrajudiciaire et si l'adhésion au Contrat lui a été proposé par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

La résiliation de l'adhésion au Contrat à l'initiative de l'Assureur ou de l'Intermédiaire sera notifiée par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique, envoyée à la dernière adresse que l'Adhérent aura communiquée.

## 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 Vous êtes une personne physique ayant conclu le présent Contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle et que 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'une notification sur un support papier ou sur un autre support durable, rédigée selon le modèle suivant :

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

Le droit de renonciation ne s'applique pas si le présent Contrat est exécuté intégralement par Vous et par l'Assureur à votre demande expresse, avant que Vous n'ayez exercé votre droit de renonciation.

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

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

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

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

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

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

#### 7.3 L'AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité de contrôle de l'Assureur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09.

#### 7.4 L'EXAMEN DE VOS RECLAMATIONS

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

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

- par email à [relationclient@cfdp.fr](mailto:relationclient@cfdp.fr)
- en remplissant le formulaire de réclamation sur le site internet de CFDP : <https://www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation/>,
- ou par courrier : CFDP Service Relation Client - Immeuble l'Europe, 62 rue de Bonnel - 69003 LYON

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

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

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

[www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur](http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur)

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

#### 7.5 LA PROTECTION DE VOS DONNEES

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

- par courrier à : WORLDLINE - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX
- ou par Internet à l'adresse suivante : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Aux termes du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée, l'Assureur doit Vous donner plus de contrôle et de transparence sur l'utilisation de vos données personnelles en Vous expliquant quelles données sont collectées, dans quelle finalité, mais également comment il les protège et quels sont vos droits à leur égard.

#### Collecte et finalités d'utilisation de vos données personnelles

Les données à caractère personnel sont recueillies par l'Assureur, directement ou indirectement pour son compte par l'Intermédiaire. Les données collectées sont essentiellement des données d'identification et de situations familiale et professionnelle. Le traitement de ces données personnelles a pour principale finalité la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution du Contrat d'assurance. Les données collectées sont également susceptibles, en tout ou partie, d'être utilisées (i) dans le cadre de contentieux éventuel (résolution

amiable, méthode alternative de résolution des différends, judiciaire et arbitrage), (ii) dans le cadre de l'obligation de surveillance imposée par la législation en matière de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT), (iii) pour le traitement des réclamations clients, (iv) plus largement afin de permettre à l'Assureur de se conformer à une réglementation applicable ou encore (v) afin d'améliorer, le cas échéant, le(s) produit(s) d'assurance, d'évaluer votre situation au regard de vos besoins d'assurance, d'évaluer la qualité des produits ou services fournis (enquête qualité et de satisfaction).

Le responsable de traitement dans le cadre de l'adhésion au Contrat et de la relation avec Vous est l'Intermédiaire.

Le responsable de traitement dans le cadre de l'exécution du Contrat et de la gestion des Sinistres est l'Assureur.

La base juridique du traitement de vos données est fondée soit sur la gestion et l'exécution de votre adhésion au Contrat, soit sur le respect des obligations légales et réglementaires de l'Assureur, soit sur le recueil de votre consentement, soit sur l'intérêt légitime de l'Assureur.

Pour les finalités indiquées précédemment, tout ou partie de ces données pourront être utilisées par différents services de l'Assureur, et pourront le cas échéant être transmises à l'Intermédiaire, les partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels, sous-traitants missionnés, certaines professions réglementées, ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliquées, et aux organismes et autorités publics. L'ensemble de ces personnes sont soumises à l'obligation de confidentialité dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel.

#### **Localisation de vos données personnelles :**

Les données personnelles collectées par l'Assureur sont hébergées en Union Européenne. Si un transfert hors de l'Union Européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour l'encadrer juridiquement et assurer un bon niveau de protection de ces données.

#### **Durée de conservation de vos données personnelles :**

Ces données sont conservées durant une période maximale correspondant au temps nécessaire aux différentes opérations ci-dessus listées ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou encore par la loi (Prescriptions légales).

Vos données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire ces finalités.

#### **Droits à la protection :**

Conformément à la loi sur la protection des données personnelles, Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et d'effacement des données Vous concernant en adressant une demande :

- par courrier à : CFDP – Délégué à la Protection des Données – Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON,
- ou par mail à : [dpd@cfdp.fr](mailto:dpd@cfdp.fr).

Vous disposez également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert de vos données (droit à la portabilité).

Pour exercer l'un quelconque de vos droits, Vous devez préciser vos nom, prénom et email. L'Assureur pourra être amené à Vous demander une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport).

Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du Contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ou en cas de demande abusive.

Le Délégué à la Protection des Données de l'Assureur traitera votre demande dans les meilleurs délais. En cas de désaccord persistant en lien avec la gestion de vos données personnelles, Vous avez la possibilité de saisir la CNIL :

- par téléphone au : 01 53 73 22 22,
- par courrier à : Commission Nationale Informatique et Libertés - 3 place de Fontenoy - 75007 PARIS,
- ou par Internet à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>.

#### **Sécurité :**

L'Assureur accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles de ses assurés et prospect. Par conséquent, il s'engage à traiter vos données personnelles en ayant recours à des mesures de sécurité appropriées sur le plan technique et organisationnel.

Pour en savoir plus sur les traitements de vos données personnelles et sur l'exercice de vos droits sur ces données, Vous pouvez consulter la page « Politique de confidentialité » sur le site internet de l'Assureur [www.cfdp.fr](http://www.cfdp.fr)

#### **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 (article L127-4 du Code des Assurances)**

Les mesures à prendre pour régler un Litige garanti sont prises conjointement avec l'Assureur, sauf situation d'urgence caractérisée. Il peut arriver qu'un désaccord naisse entre Vous et l'Assureur sur les actions à mener dans le cadre de la gestion du Litige (par exemple l'engagement d'une action judiciaire).

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

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur ; toutefois, le Président du Tribunal Judiciaire, statuant selon la procédure accélérée au fond, peut en décider autrement lorsque Vous mettez en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

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