



## CONDITIONS GÉNÉRALES PANNE APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS

■ **MRH - FMA\_MG7\_11/2018**

« Convention Panne Appareils Électroménagers » :

- souscrit par FMA Assurances Société par Actions Simplifiée au capital de 841 324 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 429 882 236 et au registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 12068209 dont le siège social se situe au Immeuble Colisée Gardens - 8-14 Avenue de l'Arche - 92419 Courbevoie Cedex, en qualité de Souscripteur,

- souscrit auprès d'EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, dont le siège social se situe au 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, en qualité d'Assureur,

EUROP ASSISTANCE délègue, à FMA Assurances la gestion de l'adhésion, du paiement des cotisations, de la renonciation et de la résiliation du contrat d'assurance de l'Adhérent.

Applicable aux contrats souscrits ou renouvelés à compter du 1er juillet 2016 et jusqu'à parution des nouvelles conditions générales.

Le Contrat est régi par le code des assurances.

## Sommaire

1. Composition du contrat d'assurance
2. Objet
3. Définitions des personnes intervenant au titre du contrat
  - 3.1. Assureur ou Nous
  - 3.2. Adhérent ou Vous
4. Définitions des notions utilisées dans le contrat
  - 4.1. Appareil
  - 4.2. (Appareil) Irréparable
  - 4.3. Appareil de Remplacement
  - 4.4. Domicile
  - 4.5. France
  - 4.6. Panne
  - 4.7. Réparateur agréé
5. Etendue territoriale
6. Modalités d'intervention
7. Conditions de garantie
8. Description des garanties
  - 8.1. Réparation de l'Appareil en cas de Panne
    - 8.1.1. Télédagnostic
    - 8.1.2. Intervention d'un Réparateur agréé
    - 8.1.3. Modalités d'intervention
  - 8.2. Remboursement de la valeur d'achat d'un Appareil de Remplacement
    - 8.2.1. Objet de la garantie
    - 8.2.2. Formalités à respecter pour l'application de la garantie
9. Exclusions
10. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés
11. Cadre du contrat d'assurance
  - 11.1. Prise d'effet et durée du contrat d'assurance
  - 11.2. Délai de carence - Prise d'effet des garanties d'assurance
  - 11.3. Renonciation en cas de vente à distance
  - 11.4. Cotisation - Paiement
    - 11.4.1. Montant de la cotisation
    - 11.4.2. Modalités de paiement
    - 11.4.3. Non-paiement – Résiliation
  - 11.5. Résiliation/Cessation du contrat d'assurance
    - 11.5.1. Les causes de résiliation
    - 11.5.2. Les modalités de résiliation
  - 11.6. Subrogation
  - 11.7. Prescription
  - 11.8. Fausses déclarations
  - 11.9. Déchéance pour déclaration frauduleuse
  - 11.10. Cumul des garanties
  - 11.11. Réclamations – Litiges
  - 11.12. Autorité de contrôle
  - 11.13. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique
  - 11.14. Protection des données personnelles

## 1. COMPOSITION DU CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat collectif à adhésion facultative est composé :

- des présentes Dispositions Générales précisant le contenu, conditions et modalités d'exécution des garanties ainsi que les exclusions y afférentes ;
- du bulletin d'adhésion retraçant les éléments personnels du contrat de l'Adhérent, ses déclarations et ses garanties souscrites.

## 2. OBJET

Les présentes Dispositions Générales Convention Panne Appareils Électroménagers à pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

## 3. DÉFINITIONS DES PERSONNES INTERVENANT AU TITRE DU CONTRAT

### 3.1. Assureur ou Nous

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

### 3.2. Adhérent ou Vous

Désigne la personne physique résidant en France métropolitaine, ayant souscrit un contrat d'assurance habitation auprès de FMA Assurances et adhéré en option au contrat d'assurance dénommé « Convention Panne Appareils Électroménagers »

## 4. DÉFINITIONS DES NOTIONS UTILISÉES DANS LE CONTRAT

### 4.1. Appareil

Désigne exclusivement les appareils limitativement énumérés dans la liste suivante :

- aspirateur à usage domestique,
- cuisinière à gaz ou électrique, table de cuisson à gaz ou électrique, four électrique ou à gaz, micro-ondes, hotte aspirante non encastrée,
- lave-linge, lave-linge séchant, sèche-linge, lave-vaisselle,
- réfrigérateur, congélateur, cave à vin.
- lecteur et enregistreur DVD, lecteur et enregistreur Blu-ray de salon,
- home cinéma, chaîne HI-FI, ampli HI-FI, tuner,
- téléviseur y compris plasma, LED ou LCD,
- ordinateur de bureau, imprimante, scanner.

### 4.2. (Appareil) Irréparable

Désigne l'état de l'Appareil dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- lorsque le Réparateur agréé notifie à l'Assureur l'impossibilité technique de remettre en état de fonctionnement l'Appareil après une Panne, dans ce cadre, l'Appareil est techniquement irréparable,
- lorsque l'Assureur constate que le montant des réparations permettant la remise en marche de l'Appareil après une Panne excède la valeur d'un appareil identique ou similaire de remplacement, dans ce cadre l'Appareil est économiquement irréparable.

### 4.3. Appareil de Remplacement

Désigne le matériel neuf de modèle identique à l'Appareil ou, si ce dernier n'est plus commercialisé ou disponible, un matériel neuf équivalent « iso-fonctionnel » disposant d'une technologie, des fonctionnalités et des caractéristiques techniques principales équivalentes.

L'Appareil de Remplacement acquis par l'Adhérent est installé à son Domicile.

### 4.4. Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

### 4.5. France

Désigne la France métropolitaine.

### 4.6. Panne

Désigne le dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'Appareil ayant pour origine un événement aléatoire interne à l'Appareil.

### 4.7. Réparateur agréé

Désigne le prestataire du réseau de l'Assureur missionné par ce dernier pour réparer l'Appareil.

## 5. ETENDUE TERRITORIALE

Les garanties sont mises en œuvre en France.

## 6. MODALITÉS D'INTERVENTION

**Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.**

Nous mettons en place un service d'accueil téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pour bénéficier des garanties du contrat Convention Panne Appareils Électroménagers, Vous devez téléphoner au numéro d'accueil téléphonique suivant 01 41 85 94 52 (numéro non surtaxé).

Le coût de l'appel téléphonique est à votre charge.

Vous vous engagez à déclarer la Panne au service d'accueil téléphonique, au numéro ci-dessus, au plus tard dans les 5 jours ouvrés qui suivent la date à laquelle Vous en aurez eu connaissance, sauf cas de force majeure.

**En cas de dépassement du délai de 5 jours ouvrés pour la déclaration de sinistre, si Nous subissons un quelconque préjudice du fait d'une déclaration tardive, Vous pourrez être déchu de votre droit à bénéficier de la garantie.**

Vous vous engagez à Nous donner toutes informations nécessaires au télédiagnostic dont notamment la marque de l'Appareil, la référence, la gamme d'appareil et la nature du dysfonctionnement.

Vous vous munirez de la facture d'achat lors de l'appel afin de faciliter notre prise en charge de la Panne.

Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre du contrat « Convention Panne Appareils Electroménager », si Vous refusiez de les donner, Nous pourrions être dans l'impossibilité d'exécuter la garantie.

Nous nous réservons le droit de Vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande (tels que, notamment, facture d'achat de l'Appareil, facture d'achat de l'Appareil de remplacement, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal).

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

## 7. CONDITIONS DE GARANTIE

Pour bénéficier des garanties décrites ci-après, Vous devrez nous présenter la facture originale d'achat de l'Appareil qui doit remplir les conditions cumulatives suivantes :

- être destiné aux consommateurs pour un usage domestique,
- être acheté neuf en France,
- être âgé de moins de 5 ans au jour de la déclaration de la Panne auprès de nos services (l'âge de l'Appareil étant déterminé par rapport à la date figurant sur sa facture d'achat),
- avoir une valeur d'achat inférieure ou égale à 2500 Euros,
- être conforme à la norme NF ou CE,
- ne pouvant fonctionner que par un raccordement au secteur 220V,
- être installé à votre Domicile,
- être accessible dans des conditions normales de sécurité, sans travaux de démontage ni déplacement de mobiliers par le Réparateur agréé.

Nous couvrons l'ensemble des Appareils respectant la définition et les conditions ci-dessus, à l'expiration des garanties qui lui sont applicables, c'est-à-dire, la garantie constructeur ainsi que, le cas échéant, la garantie commerciale ou contractuelle.

Le présent contrat d'assurance ne se substitue ni à la garantie légale de conformité figurant dans le Code de la consommation ni à celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

## 8. DESCRIPTION DES GARANTIES

**Vous avez accès aux garanties décrites ci-après dans la limite de deux (2) Pannes / année d'assurance, quel que soit le nombre d'Appareils se trouvant à votre Domicile.**

### 8.1. Réparation de l'Appareil en cas de Panne

#### 8.1.1. Télédiagnostic

En cas de Panne de votre Appareil, Nous procédons, à votre demande et par téléphone, du lundi au vendredi entre 8h00 et 20h00 sauf jours fériés, à un télédiagnostic sur la base des informations recueillies auprès de Vous.

Ce télédiagnostic permettra de préparer au mieux l'intervention à votre Domicile du Réparateur agréé. A cet effet des informations complémentaires pourront Vous être demandées.

#### 8.1.2. Intervention d'un Réparateur agréé

Si le télédiagnostic confirme la nécessité d'une intervention du Réparateur agréé, Nous vous informons des modalités d'intervention du Réparateur

agréé et organisons l'intervention de ce dernier dans les 3 jours ouvrés au regard de vos disponibilités.

Vous devrez être en mesure de fournir au Réparateur agréé la facture d'achat de l'Appareil.

Pour certains types d'Appareils tels un lecteur et enregistreur DVD, le Réparateur agréé n'interviendra pas à votre Domicile mais vous adressera un emballage prépayé vous permettant d'acheminer, par voie postale, l'Appareil en panne vers son atelier. A l'issue des réparations, le Réparateur agréé vous renverra l'Appareil par le même moyen. Nous prenons en charge, la main d'œuvre et le changement de pièces dans la limite de 600 euros TTC.

### 8.2. Remboursement de la valeur d'achat d'un Appareil de Remplacement

#### 8.2.1. Objet de la garantie

A la suite de l'intervention du Réparateur agréé, si l'Appareil est Irréparable, Nous vous adresserons un document attestant de notre accord préalable pour le remboursement de la valeur d'achat d'un Appareil de Remplacement acquis postérieurement à la date figurant sur ledit document et installé à votre Domicile, ce remboursement étant limité à la valeur d'achat de l'Appareil Irréparable, sans application d'un coefficient de vétusté.

#### 8.2.2. Formalités à respecter pour l'application de la garantie

Le document attestant de notre accord est une condition préalable obligatoire pour la mise en œuvre de cette garantie, l'Appareil de Remplacement devant être acheté après l'obtention dudit document.

Pour être remboursé, Vous nous communiquerez les éléments justificatifs suivants :

- l'original de la facture d'achat de l'Appareil Irréparable ;
- une copie de la facture d'achat de l'Appareil de Remplacement ;
- un relevé d'identité bancaire (RIB) à votre nom.

Nous nous réservons le droit de vous demander des documents complémentaires; en cas de refus, vous êtes considéré comme ayant renoncé au bénéfice de la garantie.

La déclaration de sinistre ainsi que l'envoi des documents justificatifs devront être adressés par courrier, à :

Europ Assistance  
Service indemnisation  
1 promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers Cedex.

## 9. EXCLUSIONS

**Sont exclues les demandes consécutives :**

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un sinistre survenu en dehors des dates de validité de garantie.

**Sont également exclus :**

- les ordinateurs portables,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes conditions générales,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les préjudices indirects, financiers ou non, subis par l'Adhérent pendant ou à la suite d'une Panne,
- les pertes ou dommages au contenu périssable ou non de l'Appareil qui aurait été endommagé,
- le préjudice lié à la perte de jouissance de l'Appareil.
- les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou à la suite d'une Panne,
- la récupération et la réinstallation des bases de données, des fichiers, ou des logiciels, à la suite d'une Panne,
- les conséquences des virus introduits dans l'Appareil,
- les défauts de colorimétrie de pixel,
- les conséquences d'une sécheresse externe, à l'oxydation, à la présence de poussières ou à un excès de température,
- les accessoires ou périphériques tels que les antennes, câbles, casques, membranes d'enceinte, paniers de lave-vaisselle, accessoires de four,

chapeaux de brûleur, les télécommandes, les souris et/ou clavier d'ordinateur,

- les consommables et pièces d'usure définis comme tels dans le livret d'entretien du constructeur, tels que les ampoules, lampes, filtres, fusibles, joints de porte, courroies, tuyaux de vidange, flexibles, saphirs, diamants, tête de lecture laser, têtes de lecture et/ou d'enregistrement, d'effacement ou de pré-magnétisation, cartouches d'imprimante,

- les pièces en verre des plaques vitrocéramiques, portes de four et couvercles de plaques de cuisson,

- les éléments d'isolation thermique des fours : manchettes ou mouflés.

Sont exclus les Appareils :

- dont le numéro et/ou les références ont été enlevés, modifiés ou sont illisibles,

- pour lesquels la facture d'achat est raturée et/ou illisible,

- dont les caractéristiques d'origine ont été modifiées,

- d'exposition.

Sont exclues les Pannes :

- résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de montage, de branchement, d'installation, de montage et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'Appareil,

- résultant de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables non-conformes ou inadaptés à l'Appareil,

- résultant d'un phénomène de catastrophe naturelle,

- imputables à des accidents d'ordre électrique ou à une surtension,

- résultant d'un dommage matériel accidentel,

- relevant des exclusions spécifiques à la garantie constructeur de l'Appareil mentionnées dans la notice d'utilisation de l'Appareil,

- consécutives à une négligence ou à un défaut d'entretien de l'Appareil,

- relevant d'un usage à caractère professionnel, commercial ou collectif de l'Appareil,

- résultant d'une modification non-autorisée, de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel de l'Appareil,

- résultant d'une réparation de fortune ou provisoire et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter,

- ayant pour origine un événement extérieur à l'Appareil,

- ayant pour origine la corrosion, l'usure et/ou la détérioration graduelle de l'Appareil et de ses composants,

- survenant lorsque l'Appareil est confié à un professionnel autre qu'un Réparateur agréé,

- imputables aux périphériques et aux accessoires liés au fonctionnement de l'Appareil (y compris les télécommandes), aux piles (y compris les piles rechargeables), aux consommables, à la connectique, aux abonnements, aux jeux, aux DVD,

- imputables aux alimentations et aux batteries non fournies d'origine avec l'Appareil,

- découlant de prestations effectuées par des personnes autres que le Réparateur agréé missionné par l'Assureur,

- de réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'Appareil, ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non-consécutifs à un événement garanti,

- liés à toute modification ou action de rappel à l'initiative et relevant du constructeur.

## 10. LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,

- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,

- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,

- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## 11. CADRE DU CONTRAT D'ASSURANCE

### 11.1. Prise d'effet et durée du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance dénommé « Convention Panne Appareils Électroménagers » souscrit en option du contrat d'assurance habitation proposé par FMA Assurances prend effet à la date figurant sur le bulletin d'adhésion, pour une durée d'un (1) an, renouvelable par tacite reconduction.

### 11.2. Délai de carence - Prise d'effet des garanties d'assurance

Les garanties d'assurance sont mises en œuvre, sous réserve de l'encaissement effectif de la cotisation, pendant la durée de validité du contrat d'assurance, à l'expiration, d'une part, d'un délai de carence de quinze (15) jours courant à compter de la date d'effet de l'adhésion, d'autre part des garanties applicables à l'Appareil, c'est-à-dire, la garantie constructeur ainsi que, le cas échéant, la garantie commerciale ou contractuelle applicable à l'Appareil.

Ces garanties d'assurance cessent en cas de cessation du contrat d'assurance, quelle qu'en soit la cause.

### 11.3. Renonciation en cas de vente à distance

En cas de fourniture d'opérations d'assurance à distance et conformément aux articles L112-2-1 et suivants du Code des assurances, « Toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier ni de motif ni à supporter de pénalités. »

Ce délai commence à courir :

• soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;

• soit à compter du jour où l'Adhérent reçoit les conditions contractuelles et les informations si cette dernière date est postérieure à la conclusion du contrat.

Si l'Adhérent souhaite mettre en œuvre son droit de renonciation, il peut utiliser à cet effet le modèle de lettre ci-après, à adresser, par courrier recommandé, à :

**FMA Assurances / Service droit de renonciation,**

**TSA 87194 – 92894 Nanterre Cedex 9 .**

« Madame, Monsieur, Conformément aux dispositions de l'article L112-2-1 du Code des assurances, j'entends par la présente renoncer au contrat « Convention Panne Appareils Electroménagers » que j'ai souscrit en date du ...../...../..... Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma respectueuse considération. Signature »

Toutefois, dès lors que l'Adhérent sollicite la mise en jeu d'une garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

### 11.4. Cotisation - Paiement

#### 11.4.1. Montant de la cotisation

Le montant de la cotisation due par l'Adhérent figure sur le bulletin d'adhésion.

#### 11.4.2. Modalités de paiement

Les cotisations sont payables d'avance selon les modalités décrites sur le bulletin d'adhésion.

### 11.5. Résiliation/Cessation du contrat d'assurance

L'adhésion au contrat d'assurance « Convention Panne Appareils Electroménagers » ayant été effectuée en option du contrat d'assurance habitation proposé par FMA Assurances, la cessation de ce dernier, pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de renonciation, entraînera automatiquement la cessation du contrat d'assurance et ce, à la même date.

#### 11.5.1. Les causes de résiliation

Le contrat d'assurance « Convention Panne Appareils Électroménagers » peut être résilié dans les cas suivants :

##### • par l'Adhérent ou par Nous :

- chaque année à la date d'échéance du contrat moyennant un préavis de deux mois avant cette date ;

##### • par Nous :

- dans le cas où l'Adhérent ne paie pas la prime, dans les conditions prévues au paragraphe « Non-paiement – Résiliation » des présentes Dispositions générales ;

- dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations de l'Adhérent lors de l'adhésion ou en cours de contrat conformément à l'article L113-9 du Code des assurances ;

- après un sinistre conformément à l'article R113-10 du Code des assurances. Dans ce cadre la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification à l'Adhérent et ce dernier a la possibilité de résilier

les autres contrats d'assurance qu'il peut avoir souscrits auprès d'Europ Assistance, la résiliation desdits contrats prenant effet un mois à dater de la notification à Europ Assistance ;

• **de plein droit :**

- en cas de retrait de notre agrément administratif (Article L326-12 du Code des assurances).

### 11.5.2. Les modalités de résiliation

Pour l'Adhérent, par lettre recommandée, à l'adresse figurant sur le bulletin d'adhésion.

Pour Nous, par lettre recommandée, au dernier domicile connu de l'Adhérent.

Le point de départ du préavis est la date d'envoi par l'expéditeur de la lettre recommandée demandant la résiliation, le cachet de la poste faisant foi.

### 11.6. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses garanties d'assurance et/ou prestations d'assistance, Nous sommes subrogées dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat

### 11.7. Prescription

Conformément à l'article L 114-1 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.

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. »

Conformément à l'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. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'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. »

### 11.8. Fausses déclarations

**Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues article L.113-8 du Code des assurances).**

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L113-9 du Code des assurances).

### 11.9. Déchéance pour déclaration frauduleuse

**En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues dans les présentes conditions générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

### 11.10. Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### 11.11. Réclamations – Litiges

Si Vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à l'adresse suivante :

**FMA Assurances**  
**Service Réclamation**  
**Immeuble Colisée Gardens**  
**8-14 Avenue de l'Arche**  
**92419 COURBEVOIE CEDEX**

En cas de réclamation ou de litige concernant les conditions de mise en œuvre des garanties, Vous pourrez vous adresser à :

**Europ Assistance**  
**Service Remontées Clients**  
**1 promenade de la Bonnette**  
**92633 Gennevilliers Cedex**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous pourrez saisir le Médiateur, en écrivant à :

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 Paris Cedex 09**

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

### 11.12. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09 ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr))

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

EUROP ASSISTANCE informe le Bénéficiaire, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPOSETEL - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES

[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### 11.14. Protection des données personnelles

EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Bénéficiaire ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Bénéficiaires ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le Bénéficiaire est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication

de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance du Bénéficiaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le Bénéficiaire est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du Bénéficiaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Le Bénéficiaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles,
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

Le Bénéficiaire peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier

électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),

- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR).

Le Bénéficiaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le Bénéficiaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du Bénéficiaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : EUROPASSISTANCE - À l'attention du Délégué à la protection des données - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Enfin, le Bénéficiaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.