



## NOTICE D'INFORMATION

■ **Protection juridique Auto**  
06FMAA3-01/2017

## ART. 1 : L'OBJET DE LA PRESENTE NOTICE D'INFORMATIONS

Le présent document constitue la notice d'informations contractuelle prévue par l'article L141-4 du Code des Assurances reprenant les dispositions du contrat groupe « PROTECTION JURIDIQUE FMA AUTOMOBILE » (dénommé ci-après le Contrat Groupe) souscrit auprès de CFDP Assurances par FMA ASSURANCES, au profit de ses clients.

Le Contrat Groupe a pour objet « la prise en charge des frais de procédure ou [...] de fournir des services découlant de la couverture d'assurance, en cas de différend ou de litige opposant l'assuré à un tiers, en vue notamment de défendre ou représenter en demande l'assuré dans une procédure civile, pénale, administrative ou autre ou contre une réclamation dont il est l'objet ou d'obtenir réparation à l'amiable du dommage subi » (article L127-1 du Code des Assurances).

### DEFINITIONS :

**L'ASSUREUR :** CFDP ASSURANCES – Entreprise d'assurances régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 1.600.000 €, 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.

**LE SOUSCRIPTEUR :** FMA ASSURANCES – Cabinet de courtage d'assurances, Société par Action Simplifiée au capital de 841.324 €, ayant son siège social Immeuble Colisée Gardens - 8-14 Avenue de l'Arche - 92419 Courbevoie Cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 429 882 236 et auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances (ORIAS) sous le matricule 12 068 209.

**VOUS OU LE(S) BENEFICIAIRE(S) :** L'adhérent, particulier personne physique, ayant conclu un pack d'assurance auto auprès du Souscripteur, ainsi que son conjoint, concubin ou toute personne liée à lui par un PACS ainsi que ses enfants fiscalement à charge ayant la garde ou l'usage du Véhicule.

**LE VEHICULE :** L'automobile de moins de 3,5 T assurée au titre du pack d'assurance auto conclu auprès du Souscripteur.

**LE TIERS :** Toute personne étrangère au Contrat Groupe.

**LE LITIGE OU DIFFEREND :** Une situation conflictuelle causée par un événement 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 Groupe, le Litige ou le Différend doit être survenu pendant la durée de votre adhésion audit Contrat et déclaré au plus tard deux (2) mois après la résiliation.**

Pour mieux identifier les termes à définition contractuelle, ils seront employés avec une majuscule dans la présente notice.

## ART. 2 : L'ADHESION AU CONTRAT GROUPE

L'adhésion au Contrat Groupe est obligatoire pour tout client du Souscripteur, particulier personne physique, souscrivant auprès de lui un pack d'assurance auto.

L'adhésion au Contrat Groupe prend effet à la date de prise d'effet du pack d'assurance auto et prend fin en cas de résiliation de celui-ci ou en cas de résiliation du Contrat Groupe, le Souscripteur s'engageant alors à informer l'adhérent de la fin des garanties.

## ART. 3 : LES PRESTATIONS DE L'ASSUREUR

### 3/1 L'assistance téléphonique :

Au numéro qui Vous est dédié, l'Assureur s'engage à Vous écouter et Vous fournir par téléphone des renseignements juridiques relevant du droit français et se rapportant aux garanties de protection juridique décrites dans la présente notice.

Des juristes qualifiés sont à votre écoute pour :

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

### QUE FAIRE EN CAS DE BESOIN D'ASSISTANCE JURIDIQUE ?

Contactez l'Assureur au : 0808 807 013 (N° de téléphone non surtaxé) L'accès au service se fait du lundi au vendredi de 09H00 à 12H30 et de 14H à 18H.

### 3/2 Un accueil sur rendez-vous au plus proche de vous

Sur simple demande, il Vous sera possible de rencontrer des juristes dans la délégation la plus proche parmi les quarante (40) implantations réparties sur tout le territoire.

L'Assureur offre un maillage inégalé du territoire afin de Vous permettre d'être parfaitement accompagné où que Vous Vous trouviez.

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

### 3/3 La gestion amiable

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

- Vous conseiller et Vous accompagner dans les démarches à entreprendre,

- Vous assister dans la rédaction de vos courriers de réclamation,
- Vous aider à réunir les pièces et témoignages nécessaires à la constitution de votre dossier,
- intervenir directement auprès du Tiers afin d'obtenir une solution négociée et amiable,
- Vous faire assister et soutenir par des experts ou des sachants lorsque la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution de votre Litige,
- prendre en charge, dans la limite des plafonds contractuels garantis, les frais et honoraires d'experts et de sachants, voire ceux de votre avocat lorsque votre adversaire est lui-même défendu dans les mêmes conditions,
- Vous proposer une médiation indépendante des parties. Le médiateur sera désigné sur une liste par une association ou un groupement professionnel sur demande de l'Assureur et avec votre acceptation. Il prendra contact avec les parties, les réunira et les mettra en condition de trouver par elles-mêmes la solution au Litige en cours.

Toutes vos demandes sont traitées dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés. Bien entendu, en cas d'accord amiable, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa mise en œuvre effective.

La gestion amiable du Litige est réalisée dans un délai de :

- six (6) mois à compter de la date de la première intervention des services de l'Assureur,
- ou un (1) an si une expertise contradictoire s'est avérée nécessaire.

A l'issue de ce délai, il Vous est soumis le choix, soit :

- de poursuivre la tentative de résolution amiable,
- de transmettre le dossier à l'avocat de votre choix pour engager les démarches judiciaires utiles,
- d'abandonner le recours.

### 3/4 L'accompagnement dans la phase judiciaire

Lorsque toute tentative de résolution du Litige sur un terrain amiable a échoué, l'Assureur s'engage à :

- Vous faire représenter par l'auxiliaire de justice de votre choix. 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.

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. L'Assureur reste néanmoins à votre disposition ou à celle de votre avocat pour Vous apporter l'assistance dont Vous auriez besoin. 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.

- prendre en charge sur présentation de justificatifs, dans la limite des montants contractuels garantis et dans celle des frais réellement exposés :
  - les frais et honoraires des avocats et experts,
  - les frais de procès comprenant notamment les frais d'huissiers, d'expertise judiciaire, la taxe d'appel...

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 trente (30) jours après réception des justificatifs, et interviendra Toutes Taxes Comprises.

BAREME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCAT & D'EXPERT	En € TTC
■ Consultation d'Experts	391 €
■ Démarches amiables <ul style="list-style-type: none"><li>- Intervention amiable</li><li>- Protocole ou transaction menée à terme et ayant abouti</li><li>- tentative de transaction sans protocole signé</li></ul>	150 € 1 000 € 500€
■ Assistance préalable à toute procédure pénale ■ Assistance à une instruction ■ Assistance à une expertise judiciaire	400€
■ Expertise amiable	1 116 €
■ Démarche au Parquet (forfait)	129 €
■ Médiation conventionnelle ou judiciaire, arbitrage ■ Assistance à la médiation de la consommation	558 € 391 €
■ Tribunal de Police ■ Juridiction de Proximité statuant en matière pénale	558 €
■ Tribunal Correctionnel	893 €
■ Commissions diverses	558 €

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tribunal d'Instance</li> <li>■ Juridiction de Proximité statuant en matière civile</li> </ul>	850 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tribunal de Grande Instance</li> <li>■ Tribunal Administratif</li> <li>■ Autres juridictions du premier degré</li> </ul>	1 116 €
■ Référé	670 €
■ 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 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cour de Cassation</li> <li>■ Conseil d'Etat</li> <li>■ Cour d'Assises</li> </ul>	2 200 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Juridictions de l'Union Européenne</li> <li>■ Juridictions Etrangères</li> </ul>	1 116 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Juge de l'exécution</li> <li>■ Juge de l'exequatur</li> </ul>	670 €

PLAFONDS, FRANCHISE et SEUIL D'INTERVENTION en TTC	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plafond maximum de prise en charge par litige (U.E., Andorre ou Monaco) :</li> <li>Dont plafond pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Démarches amiables</li> <li>- Expertise Judiciaire</li> </ul> </li> </ul>	22 313 €
■ Plafond maximum de prise en charge par Litige (hors U.E., Andorre ou Monaco)	2 789 €
■ Plafond maximum de prise en charge par stage	280 €
■ Plafond maximum de prise en charge par nouveau permis	500 €
■ Seuil d'intervention	0 €
■ Franchise	0 €

Les montants sont cumulables et représentent le maximum des engagements 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.

#### 3/5 Le suivi jusqu'à la parfaite exécution des décisions

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

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

L'intervention de l'Assureur cesse en cas d'insolvabilité notoire de votre débiteur constatée par un procès-verbal de carence dressé par huissier, d'incarcération de votre débiteur, par sa liquidation judiciaire, ou lorsqu'il est sans domicile fixe.

### ART. 4 : LES GARANTIES DE L'ASSUREUR

#### 4/1 La protection du Véhicule :

Dans le cadre de l'achat, de la vente ou de l'utilisation du Véhicule, Vous êtes confronté à un Litige avec :

- le vendeur ou l'acquéreur du Véhicule (vice caché, défaut de conformité...),
- le réparateur ou le garage chargé de l'entretien (mauvaises réparations, montant des réparations supérieur au devis...),
- le distributeur de carburant ou la station de lavage,
- ...

#### 4/2 La protection de votre circulation et de vos déplacements :

A la suite d'un déplacement avec le Véhicule, Vous êtes poursuivi devant les tribunaux répressifs pour une infraction au Code de la Route que Vous contestez.

Dans le cadre d'un déplacement touristique, Vous rencontrez des difficultés avec :

- l'hôtel ou le camping,
- le parking privé dans lequel Vous avez garé le Véhicule,
- ...

#### 4/3 La protection de votre permis :

Vous faites l'objet d'une décision de suspension ou d'annulation

du permis de conduire prononcée postérieurement à votre date d'adhésion au Contrat Groupe et dont la contestation est fondée.

Pour bénéficier de cette garantie, Vous devez fournir :

- la lettre du Préfet Vous faisant injonction de remettre votre permis de conduire,
- les éléments justifiant la contestation de cette décision.

**Vous perdez un ou plusieurs points sur votre permis de conduire postérieurement à votre date d'adhésion au Contrat Groupe.**

L'Assureur prend en charge, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais de stage effectué à votre initiative auprès d'un centre de formation agréé par les pouvoirs publics dont l'objet est la reconstitution partielle des points de votre permis de conduire.

Pour bénéficier de cette garantie, Vous devez fournir :

- la lettre de la Préfecture Vous notifiant la recapitalisation de vos points (lettre 47) ou la copie du procès-verbal d'infraction entraînant le retrait de points,
- la facture acquittée de l'organisme agréé auprès duquel le stage a été effectué,
- l'attestation délivrée par le centre agréé.

**Vous perdez la totalité des points de votre permis de conduire suite à une infraction au Code de la Route commise postérieurement à la date d'adhésion au Contrat Groupe.**

L'Assureur prend en charge les frais pour l'obtention d'un nouveau permis, sur justificatifs et dans la limite des montants contractuels garantis.

#### Exclusions spécifiques :

**L'Assureur ne Vous assiste jamais si : Vous avez refusé de restituer votre permis suite à une décision administrative ou judiciaire ; Vous avez commis un délit de fuite ; la perte de points, la suspension ou l'annulation de permis est réalisée à l'occasion de votre implication dans un accident de la circulation ; le stage Vous est imposé par les pouvoirs publics ; la perte de votre permis est consécutive à une sanction prononcée par le juge.**

### ART. 5 : LES EXCLUSIONS

**L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR LES LITIGES :**

- NE RELEVANT PAS DE VOTRE VIE PRIVEE, OU PLUS GENERALEMENT NE RELEVANT DES GARANTIES EXPRESSEMENT DECRISES A L'ARTICLE 4,
- TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, UNE EMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME,
- DONT LES MANIFESTATIONS INITIALES SONT ANTERIEURES ET CONNUES DE VOUS A LA PRISE D'EFFET DE L'ADHESION AU PRESENT CONTRAT GROUPE,
- 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 OU LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSEQUENCES DOMMAGEABLES ET NUISIBLES,
- GARANTIS PAR UNE ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITE CIVILE ET CEUX RELEVANT DU DEFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE,
- SURVENANT LORSQUE VOUS ETES EN ETAT D'IVRESSE PUBLIQUE ET MANIFESTE OU LORSQUE LE TAUX D'ALCOOLEMIE EST EGAL OU SUPERIEUR A CELUI LEGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OU A LIEU LE SINISTRE, OU SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES CLASSEES COMME STUPEFIANTS OU LORSQUE VOUS REFUSEZ DE VOUS SOUMETTRE A UN DEPISTAGE,
- NE RELEVANT PAS DE LA QUALITE DE PROPRIETAIRE OU UTILISATEUR OU CONDUCTEUR AUTORISE DU VEHICULE GARANTI,
- RELEVANT DE L'ASSURANCE DE VOTRE EMPLOYEUR OU DE CELLE DE VOTRE ENTREPRISE,
- RELATIFS A VOTRE DEFENSE EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION AINSI QUE LES RECOURS CONTRE L'AUTEUR DES DOMMAGES SUBIS A L'OCCASION D'UN ACCIDENT DE LA CIRCULATION (SAUF SI VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTES AVEC L'APPLICATION DE VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE),
- DE NATURE FISCALE,
- AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES OU SON EQUIVALENT DANS TOUT AUTRE PAYS, AINSI QUE LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES A TOUTE CONTESTATION DOUANIERE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE NOTIFICATION D'INFRACTION PAR PROCES-VERBAL,
- VOUS OPPOSANT AU SOUSCRIPTEUR.

**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 FRAIS EXPOSÉS AU TITRE DE MESURES CONSERVATOIRES OU ENGAGÉS À VOTRE INITIATIVE,  
- LES DÉPENS ET FRAIS DE JUSTICE EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DÉCISION JUDICIAIRE,  
- 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, AINSI QUE DE LEURS ÉQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ÉTRANGÈRES,  
- LES SOMMES DONT VOUS ÊTES LÉGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DE DROITS PROPORTIONNELS,  
- LES HONORAIRES DE RÉSULTAT DE TOUT AUXILIAIRE DE JUSTICE.

## **ART. 6 : 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 courrier à : Cfdp Assurances – 20 rue Laffitte – 75009 PARIS  
Par mail à : fma-vtm@cfdp.fr

**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 Litige 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.

## **ART. 7 : L'APPLICATION DES GARANTIES**

### **7/1 L'application dans le temps**

#### **La durée de la garantie :**

Sous réserve du paiement de la prime, les garanties du Contrat Groupe suivent le sort de l'adhésion du(des) Bénéficiaire(s) au pack d'assurance auto conclu auprès du Souscripteur, auquel elles sont annexées.

Elles prennent effet dès l'adhésion et sont applicables pendant toute la durée de l'adhésion, sauf pendant les périodes de suspension du pack d'assurance auto conclu auprès du Souscripteur.

#### **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.

### **7/2 L'application dans l'espace**

Les garanties du Contrat Groupe s'exercent conformément aux modalités prévues à l'article 3 dans tous les pays de l'Union Européenne ainsi qu'en Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco : l'Assureur s'appuie 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 à hauteur du plafond de prise en charge spécifique prévu à l'article relatif aux montants contractuels de prise en charge pour les pays autres que l'Union Européenne et les Principautés d'Andorre et de Monaco.

## **ART. 8 : LA PROTECTION DE VOS INTERETS**

### **8/1 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 Groupe, sont tenues au secret professionnel.

### **8/2 L'obligation à désistement :**

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

### **8/3 L'examen de vos réclamations - la médiation de la consommation:**

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 Groupe, 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 CFPD Assurances – Service Relation Client – immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON ou par mail à [relationclient@cfdp.fr](mailto: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 notre Médiateur de la consommation 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.

### **8/4 Le désaccord 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.

### **8/5 Le conflit d'intérêts (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.

### **8/6 Démarchage téléphonique :**

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](http://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.

### **8/7 La loi « informatique et libertés » :**

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 Groupe et, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est l'Assureur, ce qu'acceptent expressément les personnes sur lesquelles portent les données.

Ces données pourront être utilisées par l'Assureur pour les besoins de la gestion des services souscrits en exécution du Contrat Groupe.

Elles pourront être également utilisées pour les actions commerciales de l'Assureur. Ces données pourront également être communiquées à des Tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Les Bénéficiaires du Contrat Groupe ont le droit d'obtenir communication de leurs données auprès de l'Assureur, d'en exiger, le cas échéant, la rectification, et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment commerciale.

**8/8 L'autorité de contrôle :**

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