

201800112/EG1920188V01

PROTECTION JURIDIQUE DES AGENTS COMMERCIAUX DE L'IMMOBILIER CNASIM - Notice d'Information -

Ce contrat, conforme aux lois n° 2007 -210 du 19.02.2007 et n° 89-1014 du 31.12.1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 01.08.1990, est régi par la Notice qui suit et le Bulletin d'Adhésion.

Votre numéro de contrat **504 944** est à rappeler lors de tout appel et dans toute correspondance

DEFINITIONS

On entend par :

«**NOUS**» : l'assureur, c'est-à-dire :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
Une marque de la SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE PROTECTION JURIDIQUE (SFPJ)
Entreprise régie par le Code des Assurances
Société au capital de 2 216 500 € (entièrement versé)
RCS NANTERRE B 321 776 775
Siège Social : 14-16, rue de la République – 92800 PUTEAUX

«**VOUS**» : L'Assuré, c'est-à-dire la personne physique dont les coordonnées figurent sur votre certificat d'adhésion.

«**TIERS**» : Toute personne, physique ou morale, qui n'a pas la qualité d'Assuré au sens du présent contrat.

«**SINISTRE**» : Refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, point de départ du délai dans lequel vous devez nous le déclarer conformément à l'art. 7.

«**LITIGE**» : Désaccord ou contestation d'un droit, vous opposant, y compris sur le plan amiable, à un tiers.

«**PERIODE DE GARANTIE**» : il s'agit d'une part de la période de validité du présent contrat, c'est-à-dire de la période comprise entre sa date d'effet et celle de sa cessation, et d'autre part, de la période de validité de votre adhésion comprise entre la date d'adhésion indiquée au bulletin d'adhésion et la date de sa cessation.

ARTICLE 1 – LES PRESTATIONS DONT VOUS BÉNÉFICIEZ

1-1 Une prestation juridique digitale - DIGIDROIT

Pour toute recherche, notamment en cas de difficultés juridiques ou en prévention d'un litige, nous mettons à votre disposition une base documentaire accessible en ligne, comprenant des contenus juridiques, articles, lettres types, textes de lois, jurisprudence,... régulièrement mis à jour ainsi qu'une newsletter vous permettant de sélectionner les domaines du droit pour lesquels vous souhaitez une information régulière.

Ce service est accessible de manière illimitée sur votre espace client par le lien suivant:
<https://espaceclient.protectionjuridique.fr/>

L'accès est strictement réservé aux bénéficiaires du contrat de protection juridique.

1 -2 Informations juridiques par téléphone

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige, survenant dans le cadre de votre activité professionnelle, une équipe de juristes spécialisés répond, par téléphone, à toute demande d'ordre juridique en vous délivrant des **informations générales et documentaires**

Cette prestation vous sera délivrée sur simple appel au 01 41 43 77 74 du lundi au vendredi de 9 h à 20 h et le samedi de 9h à 12h sauf jours fériés, (coût des communications selon le tarif en vigueur de votre opérateur de télécommunication).

1 - 3 Un Service de protection juridique

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessous, vous oppose à un tiers dans un cadre professionnel, nous vous apportons nos conseils et notre assistance.

Nous intervenons lorsque vous entendez obtenir réparation d'un préjudice que vous avez subi et que vous justifiez d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque vous êtes juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers.

Ainsi, nous n'intervenons que dans la mesure où votre affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

A ce titre, nous intervenons à réception des pièces de votre dossier communiquées dans le cadre de votre déclaration de sinistre, conformément à l'article 7 (« Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie »).

Nos prestations peuvent prendre différentes formes :

Sur un plan amiable :

- La Consultation Juridique :

Nous vous exposons (soit oralement, soit par écrit), au vu des éléments communiqués dans le cadre d'une prestation personnalisée, les règles de droit applicables à votre cas et nous vous donnons un avis sur la conduite à tenir.

- L'Assistance Amiable :

Nous intervenons, après étude complète de votre situation, directement auprès de votre adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à vos intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans les limites figurant à l'article 6.2 « Frais garantis dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque nous sommes amenés à intervenir à l'amiable, vous nous donnez mandat pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

Sur un plan judiciaire :

La Prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, nous prenons en charge les frais et honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 6.2 (« frais garantis dans le cadre de la gestion judiciaire »).

ARTICLE 2 - OBJET DE LA GARANTIE

Lorsqu'un litige vous oppose à un tiers, y compris sur le plan amiable, dans le cadre de votre activité professionnelle de l'immobilier, nous vous assistons et intervenons lorsque vous êtes fondé en droit dans les domaines suivants – sous réserve des exclusions prévues ci-dessous.

Attention : Ne sont pas couverts les activités de promoteur immobilier et de lotisseur.

2-1 Les garanties

Garantie activité professionnelle et outil de travail

Nous intervenons pour les litiges que vous rencontrez dans le cadre de votre activité professionnelle et vous opposant à un fournisseur, un prestataire de service, à votre réseau mandant ou un concurrent.

Exemples de litiges garantis :

- *Les litiges liés à votre rémunération et vous opposant à votre réseau mandant en cas de défaut d'action de sa part vis à vis d'un client qui ne respecte pas le mandat de vente.*
- *Votre ordinateur ne fonctionne plus et l'entreprise auprès de laquelle vous avez acquis votre matériel n'intervient pas malgré l'urgence de la situation.*
- *Détournement de clientèle.*
- *Dénigrement...*

Garantie redressement Fiscal

Nous intervenons en cas de contestation d'un avis de redressement fiscal qui vous a été notifié par l'administration fiscale française et concernant :

- L'impôt sur le revenu des personnes physiques (traitements et salaires, revenus fonciers, revenus sur les valeurs mobilières, rentes).
- Les taxes foncières et d'habitation.

Nous garantissons les recours précontentieux et contentieux sur pièces et sur place.

Attention : Cette garantie n'est pas appliquée ou cessera de plein droit d'être acquise dans les cas suivants :

- En cas de défaut de réponse aux demandes d'éclaircissements ou de justifications ou de non transmission des pièces à l'administration dans les délais convenus, SAUF CAS DE FORCE MAJEURE.
- En cas de défaut ou de retard de déclaration auprès de l'administration dans les délais prévus par la réglementation ;
- En cas de non-paiement des sommes dues dans les délais règlementaires ;
- En cas d'opposition à un contrôle ;
- En cas d'inexactitude, d'insuffisance ou d'omissions relevées dans les déclarations réalisées auprès de l'administration lorsque la mauvaise foi ou des manœuvres frauduleuses sont établies ;
- En cas de poursuites pénales.

Nous serions alors fondés à vous demander le remboursement de la totalité des sommes que nous aurions engagées.

Garantie d'aide aux victimes.

Nous intervenons pour la prise en charge de votre recours lorsque vous êtes victime, dans le cadre de votre activité professionnelle, d'une infraction pénale (contravention ou délit). Bénéficient également de cette garantie les préposés de l'entreprise, lorsqu'ils sont victimes d'une infraction pénale (contravention ou délit) dans le cadre de l'exécution de leur contrat de travail.

Exemples de litiges garantis : Vous êtes victime d'une escroquerie, d'une injure, d'une diffamation.

Garantie Défense pénale et disciplinaire

Nous intervenons lorsque vous êtes poursuivi pénalement (dépôt de plainte, citation directe, mise en examen) ou convoqué devant une commission administrative ou une juridiction disciplinaire, en qualité d'auteur, de coauteur ou de complice d'une contravention ou d'un délit non intentionnel, pour des faits commis dans le cadre des activités professionnelles garanties.

Exemples de litiges garantis :

Vous êtes poursuivi pour diffamation, pour non-respect de règles d'hygiène et de sécurité ...

Garantie Infraction au Code de la Route

Nous intervenons pour vous défendre devant le Tribunal de police ou correctionnel lorsque vous êtes poursuivis pour une infraction au Code de la Route **commise dans le cadre de votre activité professionnelle.**

Attention : cette garantie n'est pas accordée en cas de conduite sans titre, sans assurance, de refus de restituer le permis suite à décision, de délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer.

De même nous n'intervenons pas en cas de conduite du véhicule en état d'ivresse ou sous l'empire de stupéfiant ou de drogue non prescrits médicalement ainsi qu'en cas de refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou à établir la preuve de cet état.

Garantie Frais de stage

Nous prenons en charge les frais engagés au titre d'un stage de récupération partielle des points du permis de conduire dès lors que vous êtes passible d'un retrait de points entraînant un capital point inférieur à 6.

Nous intervenons dans la limite de 250€ TTC.

Attention : cette garantie n'est pas accordée en cas de conduite sans titre, sans assurance, de refus de restituer le permis suite à décision, de délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer, ou de délit intentionnel.

De même nous n'intervenons pas en cas de conduite du véhicule en état d'ivresse ou sous l'empire de stupéfiant ou de drogue non prescrits médicalement ainsi qu'en cas de refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou à établir la preuve de cet état.

2-2 Exclusions applicables

- Les litiges résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie, sauf si vous pouvez établir que vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.
- Les litiges découlant d'une faute intentionnelle de votre part.
- Les litiges se rapportant au Code de la propriété intellectuelle (notamment la protection des marques, brevets, droits d'auteurs, dessins et modèles).
- Les litiges liés à des travaux immobiliers ou contrats y afférents, lorsque ces travaux sont soumis, soit à la délivrance d'un permis de construire, ou d'un permis de démolir, soit au régime de la déclaration préalable, ou encore lorsqu'ils sont soumis à une assurance obligatoire.
- Les litiges liés au dépôt ou à la contestation par vous d'un permis de construire ou d'un permis de démolir.
- Les litiges en matière d'urbanisme ou d'expropriation.
- Les litiges relatifs à votre vie privée.
- Les litiges relatifs aux conflits collectifs du travail.
- Les litiges liés au recouvrement de créances.
- Les litiges liés au Code de la Route et les accidents de la circulation.
- Les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par vous, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables et toute intervention consécutive à votre état d'insolvabilité ou de surendettement ou à celui d'un tiers.
- Les litiges en matière fiscale et douanière, à l'exception des litiges évoqués au titre de la Garantie « Redressement Fiscal ».
- Les litiges faisant suite à une atteinte à l'e-réputation.
- Les litiges relevant d'une garantie "Protection Juridique Recours" ou « Défense Pénale et Recours suite à accident ».
- Les litiges résultant de votre participation à l'administration d'une société, d'un groupement, d'une association ainsi que les litiges liés à l'application de règles statutaires vous liant à vos associés ou actionnaires.
- Les litiges liés à la détention, l'achat ou la vente de parts sociales et/ou de valeurs mobilières.

- **Les actions ou réclamations dirigées contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.**
- **Les litiges relevant de la Cour d'assises.**
- **Les litiges relatifs à des biens immobiliers (terrains, immeubles) dont vous êtes propriétaire et que vous donnez en location.**
- **Les litiges relatifs à l'expression d'opinions politiques ou syndicales, aux conflits collectifs du travail et leurs conséquences.**
- **Les litiges lorsque le préjudice subi vous permet d'intégrer un groupe de consommateurs déjà constitué ou en cours de constitution permettant d'engager une action de groupe au sens de l'article L423-1 du Code de la Consommation.**

Article 3 - ETENDUE DE LA GARANTIE

La garantie s'applique aux faits ou événements survenus en France, Principautés de Monaco et d'Andorre.

Article 4 – SEUILS D'INTERVENTION ET PLAFOND DE GARANTIE

Les barèmes exprimés au paragraphe 5-2 s'entendent toutes taxes comprises.

Ils incluent l'ensemble des frais et honoraires que nous sommes susceptibles de prendre en charge par sinistre.

4-1 Seuils d'intervention (TTC)

Aucun seuil d'intervention n'est retenu, nous intervenons quel que soit le montant principal en jeu.

4-2 Plafond de garantie (TTC)

Il inclut l'ensemble des frais et honoraires que nous sommes susceptibles de prendre en charge par sinistre.

Son montant maximal est de 30.000 € par sinistre et par année d'assurance.

Attention : Ce montant ne se reconstitue pas quelle que soit la durée de traitement des sinistres.

Article 5 – MODALITES DE PAIEMENT ET FRAIS GARANTIS

Nous prenons en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, et d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés **avec notre accord préalable** pour la défense de vos intérêts **ou qu'ils soient justifiés par l'urgence.**

5-1 Modalités de paiement

Les modalités de paiement en **France, Principautés de Monaco et d'Andorre :**

- Si vous récupérez la taxe sur la valeur ajoutée : vous faites l'avance des frais et honoraires et nous vous remboursons HT dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, dans la limite des frais et honoraires garantis.
- Si vous ne récupérez pas la taxe sur la valeur ajoutée : nous prenons directement en charge les frais et honoraires garantis.

5-2 Frais garantis par sinistre (TTC)

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu à **l'article 5**. Ils s'entendent toutes taxes comprises.

- **Frais garantis dans le cadre de la gestion amiable**

Dans le cadre de la défense amiable de votre dossier, nous pouvons être amenés à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat, notamment lorsque votre adversaire est lui-

même représenté par un avocat). Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants qui sont pris en charge au titre de ce budget amiable.

Le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expert ou avocat) est fixé à **2 500 € (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par votre avocat fixé à 700 € en cas d'échec de la transaction et 1 500 € en cas de transaction aboutie et exécutée)**.

- Frais garantis dans le cadre de la gestion judiciaire

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais doivent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

Frais d'Expertise Judiciaire : Ils sont pris en charge lorsqu'il s'agit de l'expert judiciaire désigné à votre demande après notre accord préalable dans la limite de **4 500 €**.

Frais et honoraires d'huissier de justice : Ils sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.

Honoraires et frais d'avocat : Ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude et les frais inhérents au traitement de votre dossier (déplacement, secrétariat, photocopies, téléphone...), dûment justifiés, que nous sommes susceptibles de verser à votre conseil pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt.

Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-dessous :

Par INTERVENTION	EUROS TTC
ASSISTANCE	
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	100 €
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	450 €
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	600 €
Recours gracieux (contentieux administratif)	375 €
PREMIERE INSTANCE	
Référé	850 €
Juridiction statuant avant dire droit	500 €
Tribunal d'instance	850 €
Tribunal de grande instance	1200 €
Tribunal Administratif	1200 €
Tribunal de Commerce	1200 €
Tribunal des Affaires de la Sécurité Sociale	1200 €
Conseil des Prud'hommes en conciliation bureau de jugement départition	600 € 1000 € 810 €
Autres juridictions	875 €
CONTENTIEUX PENAL	
Tribunal de police	700 €
Tribunal correctionnel	1000 €
Médiation pénale	665 €
Juge des libertés	565 €
Chambre de l'instruction	625 €
Garde à vue / Visite en prison	540 €
Démarches au parquet	50 €
APPEL	
Cour d'Appel	1 500 €
Requête devant le 1 ^{er} Président de la Cour d'Appel	500 €
HAUTES JURIDICTIONS	
Cour de Cassation - Conseil d'Etat	2 240 €
EXECUTION	
Juge de l'exécution	800 €
Suivi de l'exécution	190 €
Transaction menée jusqu'à son terme	645 €

Ne sont pas pris en charge :

- ◆ **Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre.**
- ◆ **Les condamnations, les amendes, les dépens et frais exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de vous faire supporter si vous êtes condamné, ceux que vous avez acceptés de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, ou en cours ou en fin de procédure judiciaire, les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile.**
- ◆ **Les sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités.**
- ◆ **Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine ainsi que les dépenses nécessaires à la mise en place de mesures conservatoires.**
- ◆ **Les frais et honoraires d'avocat postulant.**
- ◆ **Les frais et honoraires d'expert-comptable.**
- ◆ **Les honoraires de résultat.**

ARTICLE 6 - FORMALITES A ACCOMPLIR POUR LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE

Si vous souhaitez bénéficier de l'ensemble de nos prestations, tout sinistre susceptible de mettre en jeu le contrat doit être déclaré, **par écrit, à votre Courtier ou à GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE, TSA 41234 – 92919 LA DEFENSE CEDEX ou à declaration.sinistre@protectionjuridique.fr**

Attention: Sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de sinistre doit être transmise au plus tard dans les TRENTE JOURS ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance ou du refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, sous peine de déchéance de la garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration nous cause un préjudice, conformément à l'article L.113-2 du Code des Assurances.

Dans le cadre de cette déclaration, vous devez indiquer le numéro du contrat et également nous communiquer dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de vos intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

Attention: Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou des actes de procédures réalisés avant la déclaration, sauf si vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.

ARTICLE 7 - LIBRE CHOIX DE L'AVOCAT

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts est nécessaire, **vous en avez le libre choix.**

Nous pouvons, si vous n'en connaissez aucun, en mettre un à votre disposition, **si vous en faites la demande écrite.**

Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure.

Le libre choix de votre avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un **conflit d'intérêt**, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

ARTICLE 8 - ARBITRAGE

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler votre dossier (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

8.1 - Vous avez la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne **librement désignée par vous**, sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- de nous informer de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, sont pris en charge par nous dans la **limite de 200 € TTC**.

8.2 - Conformément à l'article L.127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne **désignée d'un commun accord** entre nous et vous 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 notre charge, sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si vous engagez, à vos frais, une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle ayant été proposée par nous ou que celle proposée par l'arbitre, nous vous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

ARTICLE 9 - AUTRES CLAUSES APPLICABLES

9-1 Subrogation

Dès lors que nous exposons des frais externes, nous sommes susceptibles de récupérer une partie ou la totalité des sommes que nous avons déboursées pour votre compte.

Nous sommes subrogés dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des Assurances, dans les droits et actions que vous possédez contre les tiers, en remboursement des sommes qui vous sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la Justice Administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à votre charge et sous réserve que vous puissiez les justifier, nous nous engageons à ce que vous soyez désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde, le cas échéant, nous revenant, dans la limite des sommes que nous avons engagées.

9-2 Prescription

Toutes actions dérivant de la présente garantie sont prescrites (c'est-à-dire ne peuvent plus être exercées) par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance conformément à l'article L.114-1 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.
- 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, que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Selon l'article L.114-2 du Code des Assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'un expert 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 prescription relèvent des articles 2240 et suivants du Code Civil, elles sont : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, l'assignation en justice même en référé, une mesure conservatoire prise en application du Code des Procédures Civiles d'Exécution ou un acte d'exécution forcée.

9-3 Protection des données personnelles

Les données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée et des normes édictées par la CNIL.

Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat et de vos garanties, à la gestion de nos relations commerciales et contractuelles, à la gestion du risque de fraude ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur, selon les finalités détaillées ci-après.

Vos droits :

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées en vous adressant à votre Assureur par courrier postal à la Société Française de Protection Juridique "Service Clientèle" - TSA 41234 - 92919 LA DÉFENSE CEDEX, ou sur notre site internet www.groupama-pj.fr

Lutte contre la fraude à l'assurance

Vous êtes également informé que l'Assureur met en œuvre un dispositif ayant pour finalité la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe Groupama.

Dans ce cadre, des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Groupama dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; organismes sociaux ou professionnels ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met en œuvre des traitements de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières.

Enregistrements téléphoniques

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service.

Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel.

Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon les modalités décrites ci-dessus (voir § "vos droits").

Recueil et traitement de données de santé

Vous acceptez expressément le recueil et le traitement des données concernant votre santé. Nécessaires à la gestion de votre contrat et de vos garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale.

Elles sont exclusivement destinées aux Médecins- conseil de l'Assureur ou d'entités du Groupe Groupama en charge de la gestion de vos garanties, à son service médical, ou personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos délégataires ou experts médicaux).

Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

9-4 Réclamation

En cas de réclamation concernant votre contrat, sa distribution ou le traitement de votre dossier, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel.

Si cette première réponse ne vous satisfait pas vous pouvez écrire à la **Société Française de Protection Juridique "Service Qualité" - TSA 41234 - 92919 LA DÉFENSE CEDEX.**

La Société Française de Protection Juridique s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables.

La réponse définitive à votre réclamation vous sera apportée dans un délai de traitement de deux mois au plus.

En cas de circonstances particulières nécessitant un délai plus long, vous en serez informé.

En dernier lieu, sous réserve d'avoir épuisé toutes les voies de recours exposées ci-dessus, vous pourrez saisir la Médiation de l'Assurance, par courrier à l'adresse postale : **Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**, ou sur le site www.mediation-assurance.org

9-5 Organisme de contrôle

Nos activités sont soumises au contrôle de l'ACPR : **Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09**

9-6 Loi applicable

La loi applicable au présent contrat est la loi française.