

Les textes qui régissent votre contrat :

- le Code des Assurances,
- les présentes Conditions Générales qui définissent les garanties et nos engagements réciproques,
- vos Conditions Particulières qui sont établies d'après les éléments fournis par vous lors de la souscription et qui peuvent être modifiées par avenant en cours de contrat.

### DÉFINITIONS

Assuré	<b>vous</b> , l'association régie par loi de 1901 souscriptrice du présent contrat et désignée aux Conditions Particulières,
Assureur	<b>DAS Assurances Mutuelles</b> Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes RCS LE MANS 775 652 142 <b>DAS</b> Société Anonyme au capital de 60.660.096 € RCS LE MANS 442 935 227 Sièges sociaux : 33, rue de Sydney 72045 LE MANS CEDEX 2 Entreprises régies par le Code des Assurances Ces sociétés sont dénommées ensemble DAS, l'assureur ou nous dans les présentes Conditions Générales.
Dépens	Frais de justice entraînés par le procès. Ils sont constitués par les honoraires d'expert judiciaire, les émoluments et débours des officiers publics et ministériels (actes d'assignation, signification, exécution des jugements,) les droits, taxes et redevances.
Litige	Toute réclamation amiable ou judiciaire faite PAR ou CONTRE vous.
Mécontentement	Incompréhension définitive de l'assuré, ou désaccord, sur la réponse ou la solution apportée, avec manifestation d'un sentiment d'injustice subie, exprimée dans le cadre d'une Réclamation. L'injure ou l'insulte ne sont pas considérées contractuellement comme l'expression d'un mécontentement.
Réclamation	Déclaration actant, par téléphone, par courrier, par mail ou en face à face, le mécontentement d'un client envers l'assureur.

## I – LES GARANTIES

### Article 1 – Les litiges garantis

**SONT GARANTIS LES LITIGES QUI PRÉSENTENT SIMULTANEMENT LES CARACTÉRISTIQUES SUIVANTES :**

- ils surviennent dans l'un des domaines garantis tels que définis à l'article 4 du présent contrat,
- leur fait générateur n'était pas connu de vous lors de la souscription du présent contrat,
- ils ne sont pas prescrits et reposent sur des bases juridiques certaines,
- leur **intérêt financier dépasse 200 €**,
- ils vous opposent à une personne étrangère au présent contrat,
- ils surviennent et sont nés pendant la période de validité du contrat,
- ils surviennent dans l'un des pays énumérés ci-après et relèvent de la compétence de l'une des juridictions de ce pays : Etats membres de l'Union Européenne, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Principauté de Monaco, Saint Marin, Suisse et Vatican.

### Article 2 – Les prestations dont vous bénéficiez

#### ■ 2.1 – LA PREVENTION ET L'INFORMATION JURIDIQUES PAR TELEPHONE

En prévention de tout litige, nous vous donnons des informations relatives au droit français et vous fournissons les renseignements juridiques qui vous sont utiles pour la sauvegarde de vos intérêts.

Notre service d'assistance juridique est accessible sur simple appel téléphonique, du lundi au vendredi de 8H à 20H et le samedi de 8H à 18H (hors jours chômés ou fériés) au numéro de téléphone qui figure sur vos Conditions Particulières.

#### ■ 2.2 – LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE

En présence d'un litige nous vous conseillons pour réunir les éléments de preuves nécessaires à la constitution de votre dossier et effectuons toutes démarches amiables auprès de la partie adverse afin d'obtenir une solution négociée au mieux de vos intérêts.

#### ■ 2.3 – LA DEFENSE JUDICIAIRE DE VOS INTERETS

En l'absence de solution amiable, nous prenons en charge le paiement des frais, dépens et honoraires nécessaires à toute action en justice visant à la reconnaissance de vos droits, la restitution de vos biens ou l'obtention d'une indemnité pour réparation du préjudice subi.

#### ■ 2.4 – L'EXECUTION ET LE SUIVI

Nous veillons à l'application de l'accord amiable négocié ou de la décision judiciaire obtenue et prenons en charge tous les frais nécessaires.

### Article 3 – Les frais pris en charge

#### ■ 3.1 – CE QUI EST PRIS EN CHARGE

Nous prenons en charge **dans la limite du plafond de dépenses par litige prévu à l'article 3-3 ci-après** :

- le coût des enquêtes, des consultations, des constats d'huissier, engagés **avec notre accord préalable**,
- le coût des expertises amiables diligentées **avec notre accord préalable**,
- les dépens,
- les frais et honoraires d'avocat ou de toute personne habilitée par les textes pour défendre vos intérêts devant toute juridiction.

#### ■ 3.2 – CE QUI N'EST PAS PRIS EN CHARGE

**Ne sont jamais pris en charge les montants des condamnations prononcées contre vous :**

- les condamnations en principal et intérêts,
- les amendes pénales ou civiles et pénalités de retard,
- les dommages - intérêts et autres indemnités compensatoires,
- les condamnations au titre des Articles 700 du Code de Procédure Civile, 475-1 du Code de Procédure Pénale, L. 761-1 du Code de Justice Administrative, ou leur équivalent devant les juridictions autres que françaises.

Ainsi que :

- les frais engagés à votre seule initiative pour l'obtention de constats d'huissier, d'expertises amiables, de consultations ou de toutes pièces justificatives à titre de preuves nécessaires à la constitution du dossier, sauf s'ils sont justifiés par l'urgence,
- les frais résultant de la rédaction d'actes.
- Les frais de déplacement.

#### ■ 3.3 – MONTANTS DES FRAIS PRIS EN CHARGE

Nous intervenons pour l'ensemble des frais pris en charge au titre du présent contrat à **concurrence d'un plafond de dépenses de 20.000 € par litige**.

Dans le cadre de cette enveloppe globale les frais et honoraires d'avocat sont pris en charge dans la limite des montants prévus au « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire » figurant à l'article 7 ci-après,

### Article 4 – Ce qui est garanti

Nous vous garantissons pour tout litige survenant dans le cadre de votre objet statutaire tel que défini aux Conditions Particulières.

### Article 5 – Ce qui n'est pas garanti

Sont toujours exclus les litiges :

- relatifs aux poursuites pénales exercées contre vous devant les Cours d'Assises,
- Les litiges résultant de poursuites pour délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal, ou rixe toutefois, si la décision devenue définitive écarte le caractère intentionnel de l'infraction (non -lieu, requalification, relaxe...) l'assureur rembourse à l'assuré les honoraires de l'avocat qu'il aura saisi pour le défendre dans la limite du plafond de prise en charge des honoraires du mandataire mentionné aux Conditions Particulières
- résultant de la guerre étrangère, de la guerre civile, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées (il nous appartient alors de prouver que le litige résulte de l'un de ces faits) – (Article L. 121-8 du Code des Assurances).

Ainsi que ceux relatifs :

- à l'expression d'opinions politiques ou syndicales, aux conflits collectifs du travail,
- à l'administration d'association, de société civile ou commerciale, à la détention de parts sociales ou de valeurs mobilières,
- à la matière douanière,
- à la matière fiscale,
- au droit des personnes et de la famille (Livre 1<sup>er</sup> du Code Civil), au droit des successions et des libéralités,
- à la caution,
- aux accidents de la circulation et infractions au Code de la Route lorsqu'ils concernent un véhicule à moteur dont vous avez la propriété ou l'usage habituel,
- au recouvrement des créances et contestation s'y rapportant,
- à l'exercice de prérogatives de puissance publique,
- au droit de la propriété intellectuelle ou industrielle,
- aux immeubles donnés à bail ou destinés à la location (qu'ils soient vacants ou en construction).

## II – LA MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

### Article 6 – La déclaration du litige

Vous devez nous déclarer par écrit tout litige susceptible d'ouvrir droit à garantie dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 30 jours qui suivent le refus qui vous a été opposé ou que vous avez formulé, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Le refus peut résulter de la manifestation concrète d'un désaccord ou du silence persistant, de la part du tiers sollicité ou de votre part.

**Vous ne pouvez plus bénéficier de nos prestations si vous ne respectez pas ce délai et si ce non-respect nous cause un préjudice.**

Vous devez, par ailleurs, nous communiquer toutes les pièces se rapportant au litige et tous les éléments de preuve nécessaires à la conduite du dossier. **A défaut, nous serions déchargés de toute obligation de garantie.**

**Vous pouvez être déchu de votre droit à garantie si vous faites, de mauvaise foi, des déclarations inexactes sur les circonstances du litige ou sur le montant de la réclamation.**

Après examen de votre dossier, nous vous conseillons sur la suite à donner au litige déclaré et mettons en œuvre les actions utiles à sa résolution.

Si vous engagez des frais sans nous avoir consulté préalablement, ces frais seront pris en charge dans nos limites contractuelles dès lors que vous pourrez justifier d'une urgence à les avoir exposés.

### Article 7 – Le libre choix de l'avocat

Lorsqu'il est fait appel à un avocat ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir vos intérêts, vous avez la possibilité de le choisir.

Vous pouvez également, si vous n'avez pas connaissance d'un avocat susceptible d'assurer la défense de vos intérêts, choisir l'avocat dont nous vous aurons – à votre demande écrite – communiqué les coordonnées.

Nous vous indemnisons des frais et honoraires de votre défenseur – TVA comprise ou HTVA selon votre régime d'imposition – **dans la limite des montants prévus au « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire »** ci-après :

Juridictions	Montants TTC
Référé	
• expertise	530 €
• provision	650 €
• autre	650 €
Juge de proximité en matière civile	820 €
Tribunal d'Instance	
• jugement	820 €
Tribunal de Grande Instance	1.170 €
Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale	1.170 €
Tribunal de commerce	
• déclaration de créance auprès du mandataire	210 €
• relevé de forclusion	270 €
• jugement	1.170 €
Tribunal Administratif	1.170 €
Conseil des Prud'hommes	
• absence de conciliation	355 €
• conciliation avec plafond	1 110 €
• jugement	1 110 €
Juge de l'exécution	765 €
Juridictions d'Appel	1.170 €
• Assistance plaidoirie	625 €
• Postulation	
Cour de Cassation	2.220 €
Conseil d'Etat	2.220 €
Composition ou médiation pénale	270 €
Juge de proximité en matière pénale	580 €
Tribunal de Police	
• sans partie civile	460 €
• avec partie civile	580 €
Tribunal Correctionnel	665 €
• instruction correctionnelle	935 €
• jugement	
Cour d'Assises	1.630 €
• instruction criminelle	2.220 €
• jugement	
Commissions diverses	350 €
Mesure Instruction – Assistance à expertise	395 €
Consultation et démarches amiables infructueuses	340 €
Consultation et démarches amiables ayant abouti à la résolution du litige	665 €
Transaction en phase judiciaire	Montant à retenir identique à celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction de 1 <sup>ère</sup> instance concernée.

Ces sommes sont revalorisées chaque année en fonction de l'évolution de l'indice prévu à l'article 16.

**Lorsqu'une juridiction est saisie, vous assurez la conduite de la procédure, conseillé par votre avocat.**

### Article 8 – Le conflit d'intérêts

En cas de conflit d'intérêts entre vous et nous ou de désaccord quant au règlement du litige, vous conservez la possibilité de choisir votre défenseur (article L.127-3 du Code des assurances) et de recourir à l'arbitrage (article L.127-4 du Code des assurances).

### Article 9 – Le recours à l'arbitrage

En cas de désaccord sur les mesures à prendre pour régler le litige, il est fait appel à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord entre vous et nous ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge. Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance peut en décider autrement si vous avez recours à l'arbitrage dans des conditions abusives.

Vous avez la faculté de nous demander la mise en œuvre de cette procédure d'arbitrage par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque la procédure d'arbitrage est mise en œuvre, le délai de recours contentieux est alors suspendu pour toutes les instances juridictionnelles couvertes par la présente garantie d'assurance que vous êtes susceptible d'engager en demande jusqu'à ce que l'arbitre chargé de proposer une solution en ait fait connaître la teneur.

Si vous engagez ou poursuivez, à vos frais et contre notre avis, la procédure et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée par nous ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, nous vous indemnisons – dans la limite de notre garantie – des frais exposés pour l'exercice de cette action.

#### **Article 10 – Les sommes obtenues à votre profit**

Nous vous versons les sommes obtenues à votre profit, soit amiablement soit judiciairement, dans le délai maximum d'un mois à compter du jour où nous les avons nous-mêmes reçues.

#### **Article 11 – La subrogation**

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions à l'encontre de la partie adverse pour la récupération des sommes que nous avons engagées.

Toutefois, les sommes obtenues en remboursement des frais et honoraires exposés pour le règlement du litige vous bénéficient par priorité pour les dépenses restées à votre charge et que vous nous justifiez. Subsidiairement, elles nous reviennent dans la limite des montants que nous avons engagés.

#### **Article 12 – La prescription**

Toute action relative à l'application du présent contrat d'assurance se prescrit par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance conformément aux Articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des Assurances. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption : toute demande en justice, même en référé, tout acte d'exécution forcée, toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantir l'assuré ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur. Elle est également interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre, par 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 cotisation, par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

##### **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.*

##### **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'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 L114-3 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.*

### **III – LA VIE DU CONTRAT**

---

#### **Article 13 – La prise d'effet et la durée du contrat**

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Particulières sous réserve du paiement de la cotisation d'assurance.

Le contrat est conclu pour la durée prévue aux Conditions Particulières. Il est reconduit à chaque échéance anniversaire, avec possibilité pour vous ou nous de le résilier à cette date moyennant un préavis de 2 mois à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée.

#### **Article 14 – La déclaration du risque et ses conséquences**

##### **■ 14.1 – A LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT**

Vous devez répondre exactement aux questions posées sur le document de souscription. Vos déclarations sont reprises sur vos Conditions Particulières.

##### **■ 14.2 – EN COURS DE CONTRAT**

**Vous devez nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d'aggraver le risque soit d'en créer de nouveaux dans un délai de 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.**

##### **■ 14.3 – SANCTIONS**

**Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive dans les déclarations du risque entraîne la nullité du contrat (Article L. 113-8 du Code des Assurances).**

**Toute omission ou inexactitude non intentionnelle dans les déclarations du risque entraîne une réduction des sommes déboursées, en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été dues si le risque avait été exactement déclaré (Article L. 113-9 du Code des Assurances).**

##### **■ 14.4 – LA DECLARATION DES AUTRES ASSURANCES**

Vous devez nous déclarer les contrats souscrits ou que vous viendriez à souscrire sur tout ou partie des mêmes risques auprès d'autres sociétés d'assurances.

#### **Article 15 – La cotisation**

Votre cotisation est payable d'avance à notre siège social ou chez votre assureur conseil désigné aux Conditions Particulières.

**A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons – par lettre recommandée valant mise en demeure – suspendre la garantie à l'expiration d'un délai de 30 jours et résilier votre contrat 10 jours après la date de suspension.**

Si vous avez opté pour un règlement par prélèvements bancaires SEPA, vous vous engagez à nous informer de toute modification des coordonnées figurant sur le mandat de prélèvement SEPA que vous avez signé.

Vous trouverez sur votre échéancier la date et le montant des prélèvements, ainsi que la Référence Unique du Mandat (RUM) SEPA et l'identifiant créancier SEPA (ICS) correspondant à DAS, conformément à la réglementation en vigueur.

Par conséquent, votre échéancier vaut notification préalable dérogatoire à l'obligation de pré-notification de 14 jours minimum avant chaque prélèvement. Dans l'hypothèse d'une modification affectant la date, le montant des prélèvements, la RUM ou l'ICS, une nouvelle information vous sera communiquée, par tout moyen, préalablement aux prélèvements concernés.

Vous devez vous assurer de l'approvisionnement de votre compte bancaire.

Toute contestation ou annulation abusive de ce prélèvement est susceptible d'engager votre responsabilité à l'égard de DAS et de générer à votre charge des frais de mise en demeure liés à l'action en paiement diligente par DAS.

En cas de non-respect de vos engagements (alimentation du compte, mise à jour des coordonnées du mandat), il pourra être mis fin par l'assureur l'intermédiaire d'assurance aux prélèvements bancaires du ou des contrat(s) concerné(s) ; la totalité des sommes restant dues au titre du ou des contrat(s) d'assurance jusqu'à l'échéance principale devenant immédiatement exigible.

Pour toute demande, réclamation ou modification relative à votre prélèvement SEPA, vous pouvez vous adresser à votre intermédiaire d'assurance ou nous écrire à : SEPA – GROUPE MMA – LIBRE REPONSE 21 488 – 72089 LE MANS cedex 09

### Article 16 – L'indexation des montants figurant au contrat

La cotisation, le seuil d'intervention, le plafond de dépenses par litige et le « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire » sont indexés chaque année sur « l'indice mensuel des prix à la consommation – ensemble des ménages – France métropolitaine – autres services » publié par l'INSEE sous l'identifiant : 001763829.

La modification est proportionnelle à la variation constatée entre l'indice de souscription et l'indice d'échéance. Pour chaque année civile, il est fait référence à l'indice du mois d'août de l'année précédente.

Si l'indice n'était pas publié dans les 4 mois suivant la publication de l'indice précédent et à défaut d'accord entre vous et nous sur un nouvel indice un mois après demande par vous ou par nous, il serait remplacé par un indice établi dans les plus brefs délais par un expert désigné par le Tribunal de Grande Instance de PARIS, à notre requête et à nos frais.

### Article 17 – La révision de la cotisation

Lorsque votre cotisation subit – à l'échéance annuelle – une majoration supérieure à la variation de l'indice, vous pouvez demander la résiliation de votre contrat dans un délai de 30 jours à compter de la réception de l'avis d'échéance.

La résiliation prend effet UN mois après la date du récépissé de déclaration d'expédition de la lettre recommandée.

Vous restez, toutefois, redevable de la portion de cotisation due entre la date de la dernière échéance et la date de la résiliation, au tarif précédemment en vigueur.

### Article 18 – Comment mettre fin au contrat ?

#### ■ 18.1 – LES DIVERS CAS DE RESILIATION

Le contrat peut être résilié, avant sa date d'expiration normale, dans les cas suivants :

- **par vous et nous**,  
à chaque échéance annuelle moyennant préavis de 2 mois.
- **par vous**,
  - en cas de disparition des circonstances aggravantes mentionnées dans le contrat, si nous refusons de réduire la cotisation en conséquence (Article L. 113-7 du code des Assurances). Nous devons alors vous rembourser la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru (Article L. 113-4 du Code des Assurances),
  - si nous résilions après sinistre un autre de vos contrats (Article R. 113-10 du Code des Assurances),
  - si nous majorons la cotisation au-delà de la variation de l'indice précité.
- **par nous**,
  - en cas de non-paiement des cotisations (Article L. 113-3 du code des Assurances),
  - en cas d'inexactitude ou d'omission dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (Article L. 113-9 du Code des Assurances),
  - en cas d'aggravation du risque (Article L. 113-4 du Code des Assurances),
  - après sinistre ; vous avez alors le droit de résilier les autres contrats souscrits auprès de nous (Article R. 113-10 du Code des Assurances).
- **de plein droit**,  
en cas de retrait total de notre agrément (Article L. 326-12 du Code des Assurances).

#### ■ 18.2 – LES MODALITES DE RESILIATION

En cas de résiliation, la part de cotisation correspondant à la période postérieure à la résiliation ne nous est pas acquise et vous est remboursée (Article L. 113-3 du Code des Assurances).

Toutefois, cette part nous est acquise à titre d'indemnité en cas de résiliation pour non-paiement de la cotisation (Article L. 113-3 du Code des Assurances).

Lorsque vous avez la faculté de résilier votre contrat, vous pouvez le faire à votre choix :

- soit par lettre recommandée (Article L. 113-14 du Code des Assurances),
- soit par déclaration faite contre récépissé à notre siège ou à celui de votre assureur-conseil désigné à cet effet.

Si nous décidons de résilier le contrat, nous vous le notifions par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu. Le délai de résiliation court à compter de la date figurant sur le cachet de la poste.

### Article 19 – Informatique et libertés

Les données à caractère personnel vous concernant sont utilisées dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution de vos contrats d'assurance.

Ces informations peuvent aussi faire l'objet :

- de traitements à des fins de gestion commerciale, sauf opposition de votre part,
- de traitements de contrôle interne,
- de traitements spécifiques et d'informations aux autorités compétentes dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur et notamment celles relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme,
- de traitements de lutte contre la fraude à l'assurance qui peuvent entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Les données sont destinées à DAS, responsable des traitements, et pourront être transmises, dans les limites de leurs habilitations, aux entités, mandataires et partenaires qui lui sont contractuellement ou statutairement liés et à des organismes professionnels.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motifs légitimes, en adressant par courrier au **Service Réclamations Clients** – 14 boulevard Marie et Alexandre OYON – 72030 LE MANS Cedex 9.

Nous vous informons que vous êtes susceptible de recevoir un appel de l'un de nos conseillers, cet appel pouvant faire l'objet d'une double écoute et d'un enregistrement à des fins d'amélioration du service proposé et de formation de nos équipes. Vous pouvez vous opposer à ce traitement en ne donnant pas suite à cet appel.

### Article 20 – Droit d'opposition au démarchage téléphonique

En application des dispositions du Code de la Consommation, les consommateurs peuvent s'inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Dans ce cas, nous ne pourrions pas les démarcher par téléphone sauf s'ils nous ont communiqué leur n° de téléphone afin d'être recontactés ou sauf s'ils sont titulaires auprès de nous d'un contrat en vigueur.

### Article 21- Droit de renonciation en cas de souscription ou de démarchage à distance

Si la souscription du contrat s'est déroulée dans le cadre du démarchage : toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception pendant un délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat conformément à l'article L 112-9 du code des assurances.

Si la souscription du contrat est intervenue sans démarchage préalable mais à distance (notamment par téléphone, ou en ligne) : 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. Ce délai commence à courir à compter de la conclusion du contrat (ou à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations si cette date est postérieure à la première) conformément à l'article L 221-18 du code de la consommation. Pour l'exercice de ce droit, le souscripteur du contrat doit adresser, à l'agent général d'assurance auprès duquel il a souscrit le contrat, une lettre recommandée avec accusé de réception reprenant le modèle suivant : « *Madame, Monsieur, Je soussigné ..... déclare renoncer au contrat ..... fait le .../.../..... Date et signature* ». Vous serez alors remboursé, sans frais ni pénalité, au plus tard dans les 30 jours, de la part de cotisation correspondant à la période d'assurance durant laquelle le risque n'a pas couru, sauf mise en jeu des garanties.

### Article 22- Convention de preuve

Quelle que soit l'opération effectuée (exemples : souscription, modification, virement, prélèvement) vous vous engagez ainsi que nous à reconnaître comme preuve valide de l'engagement réciproque et de l'identité des parties :

- les courriers électroniques échangés entre nous,
- les reproductions d'informations sauvegardées par DAS sur des supports informatiques, numériques ou numérisés (y compris journaux de connexion)
- les certificats émis par les autorités compétentes, dans le respect des dispositions légales relatives à la prescription et à la conservation des données.

En cas de désaccord sur ces données, les juridictions compétentes pourront être saisies pour apprécier la portée de l'éventuelle preuve contraire.

### Article 23- Courrier électronique

Vous êtes seul garant de votre adresse électronique : il vous appartient de la vérifier régulièrement et de la mettre à jour aussitôt en cas de modification.

### Article 24 - A qui s'adresser en cas de réclamation ?

En face à face, par téléphone, par courrier ou par mail, en cas de difficultés dans l'application des dispositions du présent contrat :

1) Contactez votre interlocuteur de proximité :

- soit votre\* Assureur Conseil,
- soit votre\* correspondant sur la cause spécifique de votre\* mécontentement\* (assistance, sinistre, prestation santé).

L'Assureur Conseil transmettra, si nécessaire, une question relevant de compétences particulières, au service chargé, en proximité, de traiter votre\* réclamation\* sur cette question.

Votre\* interlocuteur est là pour vous\* écouter et vous\* apporter une réponse avec, si besoin, l'aide des services DAS concernés.

Vous\* recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum.

Vous\* serez tenu informé de l'avancement de l'examen de votre\* situation, et recevrez sauf exception une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de sa réclamation.

2) Si votre\* mécontentement\* persiste, ou si ce premier échange ne vous\* donne pas satisfaction, vous\* pourrez solliciter directement le Service Réclamations Clients :

- par mail à [service.reclamations@groupe-mma.fr](mailto:service.reclamations@groupe-mma.fr)
- par courrier simple à Service Réclamations Clients 14 bd Alexandre et Marie Oyon 72030 LE MANS CEDEX 9.

Le Service Réclamations Clients, après avoir réexaminé tous les éléments de votre\* demande, vous\* fera part de son analyse.

La durée cumulée du délai de traitement de votre\* réclamation\* en proximité et par le Service Réclamations Client, si vous\* exercez ce recours, n'excèdera pas, sauf circonstances particulières, celle fixée et révisée périodiquement par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

3) En cas de désaccord avec cette analyse, ou de non réponse dans les délais impartis, vous\* aurez alors la possibilité de solliciter l'avis d'un Médiateur :

- par courrier simple à Médiateur AFA - La Médiation de l'Assurance  
TSA 50 110  
75 441 PARIS CEDEX 093,
- ou via le site Médiation de l'assurance (<http://www.mediation-assurance.org>).

Au terme de ce processus d'escalade, vous\* conservez naturellement l'intégralité de vos\* droits à agir en justice.

Vous\* retrouverez ces informations sur [www.mma.fr](http://www.mma.fr) (rubrique « mentions légales »), et sur la plate-forme européenne <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

### Article 25 – L'autorité chargée du contrôle de l'assureur

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur est l'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION – 61 rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 9.

Fait à....., le .....

P/ l'assureur  
Signature

Le Souscripteur  
Signature