

Lexéa Protection Fiscale

Protection Fiscale et URSSAF

Conditions générales n°86

lexéa

Protection Juridique et Judiciaire



1

La Protection Fiscale

1 - Les définitions	p.3
2 - Les garanties dont vous bénéficiez	p.4
2.1 - Contrôles sur place	
2.2 - Contrôles sur pièces	
3 - Les sinistres garantis.....	p.4
4 - Le fonctionnement de la garantie dans le temps	p.4
5 - Les frais pris en charge	p.4
5.1 - ce qui est pris en charge	
5.2 - ce qui n'est pas pris en charge	
6 - Les limites de la garantie	p.5

2

La mise en œuvre des garanties

7 - La déclaration du sinistre et le suivi du dossier.....	p.6
8 - Le libre choix de l'avocat.....	p.6
9 - Le paiement des honoraires	p.6
10 - Le conflit d'intérêts	p.6
11 - Le recours à l'arbitrage	p.7
12 - Les sommes obtenues à votre profit.....	p.7
13 - La subrogation	p.7
14 - La prescription	p.7

3

La vie du contrat

15 - La prise d'effet et la durée de votre contrat.....	p.8
16 - La déclaration du risque et ses conséquences	p.8
16.1 - à la souscription du contrat	
16.2 - en cours de contrat	
16.3 - les conséquences des déclarations inexactes	
16.4 - la déclaration des autres assurances	
17 - La cotisation	p.9
17.1 - son paiement	
17.2 - les conséquences du non-paiement	
17.3 - la déclaration des éléments variables servant de base à son calcul	
17.4 - la révision de son montant	
18 - L'indexation des montants figurant dans votre contrat	p.10
19 - Comment mettre fin au contrat ?	p.10
19.1 - les divers cas de résiliation	
19.2 - les modalités de résiliation	
20 - Informatique et libertés.....	p.11
21 - La réclamation : comment réclamer ?.....	p.11
22 - L'autorité chargée du contrôle de l'assureur	p.11

Votre contrat d'assurance « Protection Fiscale »
est régi par le Code des Assurances,
les présentes Conditions Générales et
vos Conditions Particulières.

1 La Protection Fiscale

Article 1 – Les définitions

- › **Assuré :** Vous :
- L'Entreprise, personne physique ou morale (ou l'Association), souscriptrice du contrat et désignée aux Conditions Particulières, dans le cadre de votre activité professionnelle (ou associative).
 - Le Chef d'Entreprise (ou le Président de l'Association), nommément désigné, pour le contrôle fiscal dont vous pouvez faire l'objet à titre personnel, **à la condition que cette vérification soit directement consécutive à celle de votre Entreprise (ou de l'Association).**
- › **Sinistre :** Événement susceptible de mettre en jeu la garantie.
- › **Année d'Assurance :** Période comprise entre la prise d'effet du contrat et sa date anniversaire puis entre deux échéances anniversaires de cotisation.
- › **Assureur :** **DAS Assurances Mutuelles**
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes
RCS LE MANS 775 652 142
- DAS**
Société anonyme au capital de 60 660 096 euros
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 dénommés ensemble DAS, l'Assureur ou Nous dans les présentes Conditions Générales.
- › **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 n'est pas considérée 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 assuré envers l'assureur.

Article 2 – Les garanties dont vous bénéficiez

Nous intervenons exclusivement en matière de :

› 2.1 Contrôles sur place

- contrôle fiscal matérialisé par la réception d'un avis de vérification de comptabilité prévu par l'article L. 47 du Code de Procédure Fiscale et effectué dans vos locaux professionnels,
- contrôle relatif aux cotisations sociales versées à l'URSSAF (ou organismes assimilés) matérialisé par la réception d'un avis de vérification et effectué dans vos locaux professionnels.

› 2.2 Contrôles sur pièces

- contrôle fiscal,
- contrôle relatif aux cotisations sociales versées à l'URSSAF (ou organismes assimilés).

Article 3 – Les sinistres garantis

› Sont garantis les contrôles fiscaux et les contrôles relatifs aux cotisations sociales versées à l'URSSAF (ou organismes assimilés) qui présentent simultanément les caractéristiques suivantes :

- ils sont matérialisés par la réception d'un avis de vérification pour les contrôles sur place,
- ils surviennent sur le Territoire de la République Française,
- ils surviennent (réception de l'avis de vérification pour les contrôles sur place ou la demande de renseignement, d'éclaircissement, de justification pour les contrôles sur pièces) et sont déclarés pendant la période de validité du contrat, après expiration d'un **délai de carence de 2 mois** à compter de la date d'effet du contrat.

Article 4 – Le fonctionnement de la garantie dans le temps

› La garantie s'exerce pour toute la durée de la vérification.

Elle est acquise pour tout sinistre survenu et déclaré pendant la période de validité du contrat, quel que soit l'exercice sur lequel porte la vérification et **après application du délai de carence de 2 mois mentionné à l'article 3 ci-dessus.**

Si vous résiliez la garantie après survenance d'un sinistre pris en charge, vous ne pouvez pas, par la suite, la souscrire de nouveau auprès de nous.

En cas de cessation d'activité, la garantie est maintenue pendant la durée de la prescription fiscale restant à courir.

Article 5 – Les frais pris en charge

› 5.1 Ce qui est pris en charge

Votre comptabilité est suivie par un expert-comptable :

Nous prenons en charge dans la limite des frais réellement engagés et sur présentation d'une note détaillée :

- les honoraires de l'expert-comptable qui vous assiste lors des opérations de vérification,
- les honoraires d'un fiscaliste si son intervention est nécessaire,
- les dépens, frais et honoraires exposés pour la défense de vos intérêts lors de tout recours contentieux et pour votre représentation devant toute juridiction.

Votre comptabilité n'est pas suivie par un expert-comptable :

Nous prenons en charge, dans la limite des frais réellement engagés et sur présentation d'une note détaillée :

- les honoraires de l'expert-comptable auquel vous faites appel pour vous assister (un seul expert-comptable est chargé de ces opérations) :
 - pour le diagnostic et la préparation au contrôle,
 - lors des opérations de vérification.
- les honoraires d'un fiscaliste si son intervention est nécessaire,
- les dépens, frais et honoraires exposés pour la défense de vos intérêts lors de tout recours contentieux et pour votre représentation devant toute juridiction.

L'intervention d'un fiscaliste ou la mise en œuvre de la défense de vos intérêts lors de toute action en justice **nécessite notre accord préalable. À défaut, vous perdez vos droits à garantie.**

5.2 Ce qui n'est pas pris en charge

Ne sont jamais pris en charge les montants correspondant aux :

- redressements, condamnations en principal et intérêts, prononcés contre vous,
 - amendes civiles ou pénales et pénalités de retard,
 - dommages et intérêts et autres indemnités compensatoires,
 - 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,
- ainsi que :
- les majorations d'honoraires qui pourraient résulter du non-respect par vous des formalités et délais prévus par la législation en matière de vérifications fiscale et sociale.

Article 6 – Les limites de la garantie

- Le plafond global de dépenses par sinistre est indiqué aux Conditions Particulières du présent contrat,

Dans le cadre de ce plafond global par sinistre sont pris en charge :

• Pour les contrôles sur place :

- Les honoraires de l'expert-comptable qui vous assiste lors d'un contrôle fiscal dans la limite d'un plafond de dépenses de 5 000 € par contrôle.
- Les honoraires de l'expert-comptable qui vous assiste lors d'un contrôle relatif aux cotisations sociales versées à l'URSSAF (ou organismes assimilés) dans la limite d'un plafond de dépenses de 600 € par contrôle,
- Les honoraires de l'expert comptable que vous avez désigné pour vous assister pour le diagnostic et la préparation au contrôle et lors des opérations de contrôle fiscal, si votre comptabilité n'est pas suivie par un expert comptable, dans la limite d'un plafond de dépenses de 4 000 € par sinistre.

• Pour les contrôles sur pièces :

- Les honoraires de l'expert-comptable dans la limite de 500 € par sinistre,

Dans le cadre de ce plafond global par sinistre sont également pris en charge :

- Les honoraires d'un fiscaliste dans la limite de 5 000 € par sinistre,
- Les honoraires du mandataire que vous avez choisi pour défendre vos intérêts lors de tout recours contentieux et pour votre représentation devant toute juridiction dans la limite des montants prévus contractuellement à l'annexe « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire » mentionnée aux Conditions Particulières.

2 La mise en œuvre des garanties

Article 7 – La déclaration du sinistre et le suivi du dossier

Vous devez nous déclarer par écrit tout sinistre susceptible d'ouvrir droit à garantie dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans un délai de 30 jours, sauf cas fortuit ou de force majeure.

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 répondre à toute demande sur le déroulement de la vérification et fournir tous renseignements et documents nécessaires à l'appréciation du dossier, en particulier si vous souhaitez faire appel à un fiscaliste ou assurer votre défense lors de toute action en justice.

Vous devez respecter les formalités et délais prévus par la législation en matière de vérification fiscale ou sociale.

Si du fait de votre abstention ou de votre négligence vous ne les respectiez pas, vous en supporteriez seul les conséquences quant à l'allongement de la vérification et les majorations d'honoraires en découlant.

Article 8 – 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 liberté de le choisir.

Vous pouvez également choisir l'un des avocats dont nous vous avons communiqué les coordonnées, à votre demande écrite.

Nous vous indemnisons des frais et honoraires de votre défenseur – TTC ou hors TVA suivant votre régime d'imposition – **dans la limite des montants prévus à l'annexe « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire »** mentionnée aux Conditions Particulières. Ces sommes sont revalorisées, chaque année en fonction de l'évolution de l'indice prévu à l'article 18.

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

Article 9 – Le paiement des honoraires

Dans tous les cas vous procédez au paiement des honoraires. Nous vous indemnisons sur une base hors taxe si vous êtes assujetti à la TVA et toutes taxes comprises dans le cas contraire et sur présentation de la facture détaillée.

Les éventuels frais de déplacement sont toujours à votre charge.

Article 10 – 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 11 – Le recours à l'arbitrage

En cas d'opposition entre vous et nous sur le montant des honoraires réclamés par votre expert-comptable, le désaccord est soumis à l'arbitrage du Conseil Régional de l'Ordre, et ce, conformément à l'article 31 de l'Ordonnance du 19 septembre 1945.

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, nous vous indemnisons dans la limite de notre garantie, des frais exposés pour l'exercice de cette action.

Si vous refusez de recourir à l'arbitrage, quel que soit le déroulement de la vérification, vous ne pouvez bénéficier que de la garantie de remboursement des honoraires de l'expert-comptable qui vous assiste lors du contrôle.

Article 12 – Les sommes obtenues à votre profit

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

Article 13 – 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 sinistre 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 14 – La prescription

Toute action relative à l'application du présent contrat d'assurance se prescrit par deux ans à compter de l'évènement 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'évènement qui y donne naissance.

Toutefois ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 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 par l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé 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 L.114-3 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.

3 La vie du contrat

Article 15 – La prise d’effet et la durée de votre 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 DEUX MOIS à compter de la date d’envoi de la lettre recommandée.

La garantie est effective à l’expiration d’un délai de carence de DEUX MOIS à compter de la date de prise d’effet du contrat et s’exerce pour toute la durée de la vérification.

Si vous résiliez la garantie après survenance d’un sinistre pris en charge, vous ne pouvez pas – par la suite – la souscrire de nouveau auprès de nous.

En cas de cessation d’activité, la garantie est maintenue pendant la durée de la prescription fiscale restant à courir.

Article 16 – La déclaration du risque et ses conséquences

› 16.1 À la souscription du contrat

Vous devez répondre exactement aux questions posées sur le document de souscription du contrat. Vos déclarations sont reprises sur vos conditions particulières.

› 16.2 En cours de contrat

Vous devez nous déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit d’aggraver les risques, soit d’en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites lors de la souscription du contrat.

Cette déclaration doit être effectuée, sous 15 jours, à compter du moment où vous en avez eu connaissance.

› 16.3 Les conséquences des déclarations inexactes

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).

› 16.4 La déclaration 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 17 – La cotisation

› 17.1 Son paiement

La cotisation annuelle ou les fractions de cotisation ainsi que les impôts et taxes sur les contrats d'assurance sont payables à notre siège social ou chez votre Assureur Conseil désigné à cet effet dans nos Conditions Particulières.

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 diligentée 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 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 9.

› 17.2 Les conséquences du non-paiement

À défaut de paiement d'une cotisation, ou d'une fraction de cotisation, dans les 10 jours de son échéance et indépendamment du droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, nous pouvons – moyennant préavis de 30 jours – suspendre la garantie par lettre recommandée valant mise en demeure et, 10 jours après la date de suspension, résilier votre contrat (article L. 113-3 du Code des Assurances).

› 17.3 La déclaration des éléments variables servant de base à son calcul

Les éléments déclarés lors de la souscription servent à établir les cotisations pendant la durée du contrat sauf si nous vous demandons l'actualisation de ces informations.

› 17.4 La révision de son montant

En cas de modification, pour des motifs de caractère technique, du tarif appliqué au contrat, la cotisation est modifiée à compter de l'échéance qui suit la date de mise en vigueur du nouveau tarif.

Nous vous avisons du montant de votre nouvelle cotisation.

En cas de majoration, vous pouvez demander la résiliation de votre contrat dans le délai de 30 jours à compter de la réception de cet avis et dans les formes prévues à l'article 19.

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

Vous devez alors acquitter, au tarif ancien, la cotisation due pour la période comprise entre la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

Article 18 – L’indexation des montants figurant sur votre contrat

La cotisation, les plafonds de dépenses par sinistre 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 - «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 **QUATRE 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, celui-ci serait déterminé par un expert désigné par le Tribunal de Grande Instance de Paris à notre demande et à nos frais.

Article 19 – Comment mettre fin au contrat ?

» 19.1 Les divers cas de résiliation

Le contrat peut être résilié dans les cas suivants :

- **par vous et nous**,
à chaque échéance annuelle moyennant préavis de 2 mois, sous réserve que le contrat ait un an d’existence.
- **par vous**,
 - si nous refusons de réduire la cotisation en cas de diminution du risque ; nous devons alors vous rembourser la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n’a pas couru,
 - si nous résilions, après sinistre, un autre de vos contrats,
 - si nous majorons la cotisation.
- **par nous**,
 - en cas de non-paiement des cotisations,
 - en cas d’inexactitude ou d’omission dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat,
 - en cas d’aggravation du risque,
 - après sinistre, vous avez alors le droit de résilier les autres contrats souscrits auprès de nous.
- **par les personnes autorisées en cas, de redressement ou liquidation judiciaire.**
- **de plein droit**,
en cas de retrait total de notre agrément.

» 19.2 Les modalités de résiliation

Dans les cas de résiliation entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période postérieure à la résiliation vous est remboursée.

Toutefois, cette part nous est acquise à titre d’indemnité en cas de résiliation pour non-paiement de la cotisation.

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

- soit par lettre recommandée,
- soit par déclaration faite contre récépissé à notre siège ou à celui de votre Assureur Conseil.

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 20 – 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 MMA IARD SA, 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 21 – La réclamation : comment réclamer ?

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, [pour courtier, Votre agent sinon]
- 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 MMA 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, une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent votre 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,
- 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 (exemple : deux mois au 1^{er} mai 2017).

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 09,

- 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 (rubrique « mentions légales »), et sur la plate-forme européenne <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

Article 22 – L'autorité chargée du contrôle de l'assureur

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur est :

L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION– 61, Rue Taitbout – 75436 PARIS Cedex 9.

33, rue de Sydney • 72045 Le Mans cedex 2
Tél. : 02 43 47 54 00 • Fax : 02 43 47 54 99

DAS Assurances Mutuelles - Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes - RCS Le Mans 775 652 142
DAS - Société anonyme au capital de 60 660 096 euros - RCS Le Mans 442 935 227

Entreprises régies par le code des assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)

