

TRANQUILLITÉ BAILLEUR ESSENTIELLE

La protection juridique des immeubles de rapport

CONDITIONS GÉNÉRALES 41 - p

1)

Les garanties

- 1 - Les litiges* garantis ----- p.4
- 2 - Les prestations dont vous bénéficiez : ----- p.4
 - 2.1 - La prévention et l'information juridiques par téléphone
 - 2.2 - La recherche d'une solution amiable
 - 2.3 - La défense judiciaire
 - 2.4 - L'exécution et le suivi
- 3 - Les frais pris en charge :----- p.4
 - 3.1 - Ce qui est pris en charge
 - 3.2 - Ce qui n'est pas pris en charge ----- p.5
- 4 - Ce qui est garanti ----- p.5
- 5 - Ce qui n'est pas garanti ----- p.5

2)

La mise en œuvre des garanties

- 6 - Ce que vous devez faire : nous déclarer le litige
et nous informer du suivi----- p.6
- 7 - Le libre choix de l'avocat ----- p.6
- 8 - Le conflit d'intérêts* ----- p.6
- 9 - Le recours à l'arbitrage----- p.6
- 10 - Les sommes obtenues à votre profit----- p.7
- 11 - La subrogation* ----- p.7
- 12 - La prescription* ----- p.7

3

La vie du contrat

- **13 - La prise d'effet et la durée de votre contrat**----- p.8
- **14 - La déclaration du risque et ses conséquences**----- p.8
 - 14.1 - A la souscription du contrat
 - 14.2 - En cours de contrat
 - 14.3 - Sanctions
 - 14.4 - La déclaration des autres assurances
- **15 - La cotisation** ----- p.8
- **16 - Indexation des montants figurant au contrat**----- p.8
- **17 - Révision de la cotisation**----- p.8
- **18 - Comment mettre fin au contrat ?**----- p.9
 - 18.1 - Les divers cas de résiliation
 - 18.2 - Les modalités de résiliation
- **19 - Informatique et libertés** ----- p.9
- **20 - A qui s'adresser en cas de réclamation ?**----- p.9
- **21 - L'autorité chargée du contrôle de l'assureur**----- p.9

Le lexique des principaux termes du contrat

- **Lexique** ----- p.10

Les textes qui régissent votre contrat :

Votre contrat est régi par :

- 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.

Article 1 – Les litiges* garantis

- **Sont garantis les litiges qui présentent simultanément 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* (montant en principal du litige, hors pénalités de retard, dommages et intérêts et autres sommes annexes) dépasse 200 €, sauf en matière de recouvrement des loyers et charges impayés dont le montant doit dépasser 900 € pour mettre en jeu "la défense judiciaire",**
 - 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 prévention et l'information juridiques par téléphone**

En prévention de tout litige, nous vous informons sur vos droits 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 8 H à 20 H et le samedi de 8H à 18H** (hors jours chômés ou fériés).

Pour contacter nos juristes, il vous suffit de composer le 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 preuve 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 défense judiciaire**

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, sur laquelle vous avez donné votre accord.
- **2.4- L'exécution 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 d'un plafond de dépenses par litige de 20 000 € :**

 - 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, **dans la limite des montants prévus à l'annexe "Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire**",**
 - les honoraires d'expert pour évaluer les dommages subis par l'immeuble de rapport garanti si ces dommages sont pris en charge au titre de votre Multirisque bailleur d'immeuble, **dans la limite de 5% de l'indemnité versée par l'assureur Multirisque bailleur d'immeuble.**

■ 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 et 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, de toutes pièces justificatives à titre de preuve nécessaires à la constitution du dossier, sauf s'ils sont justifiés par l'urgence,
- les frais résultant de la rédaction d'actes.

Article 4 – Ce qui est garanti

■ Nous vous garantissons pour tout litige :

- relatif à votre qualité de propriétaire de l'immeuble de rapport désigné aux Conditions Particulières à l'occasion notamment :

- des relations contractuelles : établissement de crédit, assurances, entreprises de construction,
- des relations de voisinage : servitudes, mitoyenneté, atteinte au droit de propriété, nuisances,
- des relations avec les administrations et collectivités territoriales,
- des relations avec la copropriété et le syndic.

- survenant lors des relations avec le(s) locataire(s) de l'immeuble de rapport assuré, notamment :

- contenu et interprétation du contrat de bail (répartition des charges, réalisation de travaux, défaut d'assurance...),
- rupture du contrat de bail pour un motif autre que le non-paiement des loyers et charges,
- recouvrement des loyers et charges impayés à condition que vous puissiez justifier de leur non-paiement depuis au moins 3 mois et **sous réserve que le premier incident de paiement se produise plus de 6 mois après la date d'entrée en garantie de l'immeuble assuré. Nous opérons une retenue de 15% sur les sommes recouvrées dans la limite des frais que nous avons exposés pour leur recouvrement.**

■ Garantie des honoraires d'expert :

Lorsque l'immeuble de rapport garanti subit des dommages pris en charge au titre de votre Multirisque bailleur d'immeuble, nous vous remboursons, sur justificatif, les honoraires de l'expert que vous aurez choisi et mandaté directement pour évaluer le coût des dommages, **à condition que ces honoraires ne soient pas couverts par votre Multirisque bailleur d'immeuble.**

■ Aide à la déclaration fiscale :

Notre service d'assistance juridique, dont le numéro figure sur vos Conditions Particulières, vous fournit tous les renseignements qui vous sont utiles pour faciliter la déclaration fiscale de vos revenus.

Article 5 – Ce qui n'est pas garanti

Sont toujours exclus les litiges relatifs :

- aux poursuites pénales devant les Cours d'Assises,
- à l'administration d'association, de société civile ou commerciale, à la détention de parts sociales ou de valeurs mobilières,
- à la matière fiscale,
- à la matière douanière,
- au droit des personnes, de la famille (Livre 1^{er} du Code civil) et des successions.

Ainsi que ceux :

- provoqués intentionnellement par vous ou avec votre complicité (Article L.113-1 du Code des assurances),
- résultant de poursuites pour délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal ; toutefois, si la décision devenue définitive écarte le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, relaxe), nous vous rembourserons les honoraires de l'avocat que vous aurez saisi 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).

Article 6 – Ce que vous devez faire : nous déclarer le litige et nous informer du suivi

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 50 jours, sauf cas fortuit ou de force majeure*, qui suivent le refus opposé à votre réclamation ou que vous avez formulé.

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 liberté de le choisir.

Vous pouvez également choisir un avocat dont nous vous aurons 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 16.

Lorsqu'une juridiction est saisie, vous assurez la direction de votre procès 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 (1) 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'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 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 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.

Article 13 – La prise d’effet et la durée de votre contrat

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Particulières.

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 (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 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 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 dix jours de son échéance, nous pouvons, par lettre recommandée valant mise en demeure, suspendre la garantie à l’expiration d’un délai de TRENTE JOURS et résilier votre contrat DIX 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 Covéa Protection Juridique, 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 réclamation ou annulation abusive de ce prélèvement est susceptible d’engager votre responsabilité à l’égard de Covéa Protection Juridique et de générer à votre charge des frais de mise en demeure liés à l’action en paiement diligentée par Covéa Protection Juridique.

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 agent général ou nous écrire à : SEPA GROUPE MMA - LIBRE REPONSE 21 488 - 72089 LE MANS CEDEX 9.

Article 16 – Indexation des montants figurant au contrat

La cotisation, le seuil d’intervention, la franchise, les plafonds de dépenses et le plafond de prise en charge des honoraires du mandataire sont indexés chaque année sur l’indice de référence des loyers publié par l’INSEE.

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 1^{er} trimestre de l’année précédente.

Si l’indice n’était pas publié dans les QUATRE (4) MOIS suivant la publication de l’indice précédent et à défaut d’accord entre vous et nous sur un nouvel indice UN (1) 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 – 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 TRENTE (30) JOURS à compter de la réception de l’avis d’échéance. La résiliation prend effet UN (1) 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 résiliation

Le contrat peut être résilié dans les cas suivants :

- par vous et nous,

à chaque échéance annuelle moyennant préavis* de deux mois.

- 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 nous ou par l'héritier ou l'acquéreur,

en cas de transfert de propriété de la chose assurée, à la suite de votre décès ou en cas de vente du lot assuré. Sauf en cas de transfert de propriété ne portant que sur l'un des lots assurés, les garanties du présent contrat continuent de plein droit au profit de l'héritier ou de l'acquéreur sans préjudice de leur droit de résiliation ci-dessus.

- par les personnes autorisées,

en cas de redressement ou liquidation judiciaire.

- de plein droit,

en cas de retrait total de notre agrément.

■ 18.2- 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 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 – Politique de protection des données personnelles

• A qui sont transmises vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées par votre Assureur ou par le Groupe Covéa, auquel il appartient, responsables de traitement. Vous trouverez les coordonnées de votre Assureur sur les documents contractuels et précontractuels qui vous ont été remis ou mis à votre disposition. Le Groupe Covéa est représenté par Covéa, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-90 rue St Lazare 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le Groupe Covéa, vous pouvez consulter le site <https://www.covea.eu>.

Vos données personnelles peuvent être transmises aux personnels des responsables de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance, experts, ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat.

Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès de votre Délégué à la Protection des Données.

• Pourquoi avons-nous besoin de traiter vos données personnelles ?

1. Vos données personnelles sont traitées par votre Assureur et par le groupe Covéa afin de :

- conclure, gérer et exécuter les garanties de votre contrat d'assurance ;
- réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- conduire des actions de recherche et de développement ;
- mener des actions de prévention ;
- élaborer des statistiques et études actuarielles ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur.

2. Ces traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime des responsables de traitement pour les finalités de prospection commerciale, de lutte contre la fraude à l'assurance, de recherche développement ainsi que d'actions de prévention ; et votre contrat pour les autres finalités citées hors données de santé. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

Les responsables de traitement ont pour intérêt légitime : leur développement commercial, le développement de nouvelles offres et de nouveaux services, et la maîtrise de leur sinistralité.

3. Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, votre Assureur peut, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, vous inscrire sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser nos coûts et protéger notre solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable vous sera notifiée.

• **Quelle protection particulière pour vos données de santé ?**

Votre Assureur et le Groupe Covéa traitent des données personnelles relatives à votre santé aux fins de conclusion et gestion de votre contrat et/ou l'instruction et la gestion de votre sinistre. Ces données sont également utilisées à des fins de lutte contre la fraude à l'assurance.

Vos données de santé sont nécessaires à l'assureur pour évaluer les risques. En aucun cas vos données de santé ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

Compte tenu de leur particulière sensibilité, le traitement de ces données de santé est soumis à l'obtention de votre consentement. Pour garantir la confidentialité de vos données de santé et le respect du secret médical, elles sont destinées exclusivement au service médical de l'assureur ainsi qu'au seul personnel spécifiquement formé à leur traitement par le service médical.

Vous avez la possibilité de ne pas donner votre consentement ou de le retirer à tout moment. En cas de refus ou de retrait de votre consentement, l'assureur ne pourra pas évaluer le risque. Par conséquent la conclusion de votre contrat ou l'instruction et la gestion de votre sinistre seront impossibles. Vous pouvez exercer votre droit de retrait auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

- Covéa Protection Juridique - Protection des données personnelles – 33 rue de Sydney - 72045 Le Mans Cedex 02,
- protectiondesdonnees-pjms@covea.fr.

Dans le cadre de votre complémentaire de santé, la base légale du traitement de vos données de santé est la protection sociale. Conformément à la législation en vigueur, votre assureur n'exerce pas de sélection de risques à partir de vos données de santé.

• **Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?**

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat.

En l'absence de conclusion d'un contrat, vos données de santé sont conservées pendant 5 ans.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet.

En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées 5 ans.

• **Quels sont les droits dont vous disposez ?**

Vous disposez :

- d'un **droit d'accès**, qui vous permet d'obtenir :
 - la confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
 - la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement vous concernant ;Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de notre part.
- d'un **droit de demander la portabilité** de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que vous avez fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat.
- d'un **droit d'opposition**, qui vous permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de votre Assureur ou de ses partenaires, ou, pour des raisons tenant à votre situation particulière, de faire cesser le traitement de vos données à des fins de recherche et développement, de lutte contre la fraude et de prévention.
- d'un **droit de rectification** : il vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes vous concernant.
- d'un **droit d'effacement** : il vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où vos données ne seraient plus nécessaires au traitement.
- d'un **droit de limitation**, qui vous permet de limiter le traitement de vos données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif).
 - en cas d'usage illicite de vos données ;
 - si vous contestez l'exactitude de celles-ci ;
 - s'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits.
- d'un **droit d'obtenir une intervention humaine** : votre Assureur peut avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion de votre contrat pour l'évaluation du risque. Dans ce cas, vous pouvez demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de votre Délégué à la protection des données.

Vous pouvez exercer vos droits par courrier à l'adresse postale « Protection des données personnelles – Covéa Protection Juridique - 33 rue de Sydney - 72045 Le Mans Cedex 02 » ou par email à l'adresse protectiondesdonnees-pjms@covea.fr.

A l'appui de votre demande d'exercice des droits, il vous sera demandé de justifier de votre identité.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr. Dans ce cas, vous ne serez pas démarché par téléphone sauf si vous nous avez communiqué votre numéro de téléphone afin d'être recontacté ou sauf si vous êtes titulaire auprès de nous d'un contrat en vigueur.

Vous pouvez définir des directives générales auprès d'un tiers de confiance ou particulières auprès du responsable de traitement concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre décès. Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de vos données personnelles, vous avez la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL).

• **Le traitement de vos données par l'ALFA**

Vos données font l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA (l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance). Les données mutualisées sont les données relatives aux contrats d'assurance automobile et aux sinistres déclarés aux assureurs.

Dans ce cadre, vos données sont destinées au personnel habilité de l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance, ainsi qu'aux organismes directement concernés par une fraude (organismes d'assurance, autorités judiciaires, officiers ministériels, auxiliaires de justice, organismes tiers autorisés par une disposition légale ou réglementaire).

Pour l'exercice de vos droits dans le cadre de ce traitement, vous pouvez contacter l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09.

• **Comment contacter le Délégué à la Protection des Données ?**

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données en écrivant à l'adresse suivante électronique : deleguealaprotectiondesdonnees@covea.fr, ou par courrier : Délégué à la Protection des Données - 86-90 rue St Lazare 75009 Paris.

Article 20 – À 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, [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 COVEA Protection Juridique 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 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 :

- Covea Protection Juridique
Réclamations Relations Clients
33 rue de Sydney
72045 Le Mans Cedex 02

- service.reclamations-pjms@covea.fr

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 Prudential 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 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 21 – 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
4 Place de Budapest - CS 92459 6 75436 Paris Cedex 09.

LE LEXIQUE DES PRINCIPAUX TERMES DU CONTRAT

(par ordre alphabétique)

Les termes définis au lexique sont suivis d'un astérisque.

Articles 700 du Code de procédure civile, 475-1 du Code de procédure pénale et L. 761-1 du Code de justice administrative

Ces textes permettent au juge de condamner une partie au procès (l'assuré ou son adversaire) au paiement d'une somme au profit de l'autre partie, en compensation des frais exposés par cette dernière lors du procès et non compris dans les dépens*.

Exemple : les honoraires de l'avocat.

Assuré

Vous, la personne physique ou morale souscriptrice du présent contrat, propriétaire bailleur des locaux désignés aux Conditions Particulières, ou son mandataire.

Assureur

Covéa Protection Juridique

Société anonyme, au capital de 88 077 090,60 €

RCS Le Mans 442 935 227

33, rue de Sydney - 72045 Le Mans Cedex 2

Entreprise régie par le code des Assurances

Ci-après dénommée, l'Assureur ou Nous dans les présentes Conditions Générales.

Bases juridiques certaines

Le litige repose sur des bases juridiques certaines lorsque la solution résulte de l'application des textes législatifs, réglementaires ou de décisions jurisprudentielles.

Cas fortuit/force majeure

Événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de l'assuré ayant pour conséquence de l'empêcher d'exécuter son obligation.

Exemple : une catastrophe naturelle.

Conflit d'intérêt

Cas de conscience qui se pose à l'assureur lorsque, pour respecter son engagement envers un assuré, il doit défendre et faire valoir les droits de celui-ci à l'encontre de ses propres intérêts ou à l'encontre des intérêts de ceux de ses assurés en conflit.

Exemple : l'assureur est amené à défendre simultanément les intérêts de deux de ses assurés.

Dépens

Frais de justice entraînés par le procès et que le gagnant peut se faire rembourser par le perdant (à moins que le tribunal n'en décide autrement).

Exemple : droits, taxes, redevances et émoluments perçus par les secrétariats des juridictions, honoraires des experts...

Fait générateur

Évènement, fait, situation, susceptibles de faire naître un préjudice ou de constituer une atteinte à un droit, que l'assuré subit ou cause à un tiers.

Force majeure

Évènement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de l'assuré ayant pour conséquence de l'empêcher d'exécuter son obligation. *Exemple : une catastrophe naturelle.*

Immeuble de rapport

Tout bien immeuble, à usage d'habitation ou mixte, à usage professionnel, commercial ou rural, à usage de garage, donné en location et situé sur le territoire de la France Métropolitaine et les DOM.

Indice de souscription

Évènement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de l'assuré ayant pour conséquence de l'empêcher

Intérêt d'échéance

Indice en vigueur au jour de l'échéance du contrat.

Intérêt financier

Seuil d'intervention au dessous duquel l'assureur n'intervient pas.

| | |
|--|---|
| Litige | 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 n'est pas considérée contractuellement comme l'expression d'un mécontentement. |
| Mesures conservatoires | Mesures destinées à conserver un droit ou un bien. |
| Nous | Désigne l'assureur dans le contrat. |
| Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire | Ce plafond correspond au remboursement maximum effectué par l'assureur des honoraires réglés par l'assuré à son avocat. |
| Préavis | Le préavis correspond à la période qui s'écoule obligatoirement entre l'annonce d'une décision et sa mise en application. <i>Exemple : un préavis de 2 mois suppose donc que l'on avertisse de la décision prise au moins 2 mois avant qu'elle ne prenne effet.</i> |
| Prescription/prescrit | Perte d'un droit lorsqu'il n'a pas été exercé pendant un temps donné. |
| Réclamation | Déclaration actant, par téléphone, par courrier, par mail ou en face à face, le mécontentement d'un client envers l'assureur. |
| Référé | L'action en référé est une procédure judiciaire grâce à laquelle l'assuré peut, dans certaines conditions, obtenir d'un magistrat unique une décision rapide. <i>Exemple : la nomination d'un expert judiciaire.</i> |
| Subrogation/subrogé | Être subrogé dans les droits et actions d'une personne c'est pouvoir exercer, en son lieu et place, ses droits. Il s'agit donc d'une opération de substitution. |
| Vous | Désigne toutes les personnes ayant la qualité d'assuré dans le contrat sauf pour les dispositions relatives à la vie du contrat. Dans ce cas "Vous" désigne la personne qui a conclu le contrat avec l'assureur. |

Covéa Protection Juridique
Société anonyme, au capital de 88 077 090,60 euro
RCS Le Mans 442 935 227
33, rue de Sydney - 72045 Le Mans Cedex 2
Entreprise régie par le code des Assurances

