

Ce document d'information présente un **résumé** des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

C'est une assurance de Protection Juridique. Elle intervient en cas de litige opposant l'assuré à un tiers. Elle consiste pour CFDP Assurances à informer l'assuré sur ses droits, effectuer des démarches pour essayer de résoudre amiablement le litige, et si nécessaire, prendre en charge des honoraires ou des frais de procédure.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Prévention juridique :

- ✓ Information juridique par téléphone dans les domaines relevant du droit français suivants : achats auprès d'un E-commerçant, activité collaborative, usurpation d'identité, atteinte à l'e-réputation et escroquerie sur internet.

Gestion amiable et judiciaire des litiges :

- ✓ Aide à la résolution amiable et judiciaire des litiges dans les domaines suivants : achats d'un bien mobilier ou d'une prestation de service auprès d'un E-commerçant, activité collaborative (partage ou échange de biens ou services via une plateforme numérique de mise en relation entre particuliers), usurpation d'identité, atteinte à l'e-réputation, escroquerie sur internet et recours contre la banque (en cas de détournement d'identité ou d'escroquerie).
- ✓ Prise en charge des frais et honoraires des intervenants (avocat, expert, huissier...) à hauteur d'un barème contractuel et dans la limite d'un **plafond maximal par sinistre est de 15 000 € TTC**. Le plafond peut varier selon la territorialité concernée et une somme peut rester à la charge de l'assuré.

Autres garanties :

- ✓ Pour les litiges liés à la livraison d'un bien mobilier acheté auprès d'un e-commerçant : remboursement du bien à concurrence de 3 000€ par an et par litige.
- ✓ En cas d'usurpation d'identité : indemnisation du préjudice financier à concurrence de 3 000 € par an et par sinistre.
- ✓ En cas d'atteinte à l'e-réputation : prise en charge d'une prestation d'assistance délivrée par un médiateur en e-réputation pour obtenir la suppression des contenus négatifs ou un droit de réponse.
- ✓ Mise à disposition d'un service d'assistance psychologique en cas d'atteinte à l'e-réputation ou d'usurpation d'identité.

Les garanties précédées d'une coche verte (✓) sont prévues systématiquement au contrat.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les litiges connus avant la souscription du contrat,
- ✗ Les litiges relevant d'une activité professionnelle,
- ✗ Les litiges relevant d'une garantie due par une autre assurance (responsabilité civile, dommage aux biens...) ou de la non-souscription d'une assurance obligatoire,
- ✗ Les litiges liés aux travaux immobiliers dont le montant est supérieur à 2000 € TT hors fournitures ou 3700 € TTC fournitures comprises,
- ✗ Les litiges relatifs à l'acquisition, la détention ou la cession d'actions, de parts sociales, de valeurs mobilières, y compris la multipropriété, d'obligations ou de tous titres négociables,
- ✗ Les litiges relatifs à l'achat d'animaux, de végétaux, de denrées périssables, de bijoux, d'orfèvrerie, de pierres précieuses, de peintures, de sculptures, de tapis, de véhicules terrestres à moteur, de timbres postaux ou fiscaux,
- ✗ Les litiges liés à l'achat d'un bien ou d'un service dans le cadre d'une vente aux enchères.



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Principales exclusions :

- ! Les faits volontaires,
- ! Le financement des preuves à apporter,
- ! Les mesures prises avant la déclaration du sinistre ou à l'initiative de l'assuré (sauf urgence),
- ! Les condamnations.

Principales restrictions :

- ! CFDP n'intervient pas pour les litiges liés à un bien mobilier d'une valeur inférieure à 70 € TTC,
- ! CFDP n'intervient pas au judiciaire si le montant, objet du litige, est inférieur à 450 € TTC,
- ! La garantie « E-réputation » est limitée à la prise en charge de deux (2) sinistres par an
- ! Le service d'« assistance psychologique » est limité à deux (2) accompagnements (dans la limite de 10 entretiens par accompagnement) par an.



Où suis-je couvert ?

- ✓ Dans les États membres de l'Union Européenne, le Liechtenstein, la Norvège, Saint-Martin, la Suisse et le Vatican (les plafonds et les modalités d'intervention peuvent varier selon le pays).



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de non-garantie :

En cas de sinistre, l'assuré doit le déclarer dès qu'il en a connaissance ; ne pas prendre d'initiative sans consultation préalable de CFDP ; relater les faits avec sincérité et établir par tous moyens la réalité du préjudice qu'il allègue.



Quand et comment effectuer les paiements ?

A la souscription du contrat puis à chaque renouvellement.

Le paiement s'effectue mensuellement.

La cotisation ou fraction de cotisation doit être payée dans les dix (10) jours suivant son échéance. A défaut, suite à mise en demeure, le contrat peut être suspendu puis résilié.



Quand commence la couverture ? Quand prend-elle fin ?

La couverture commence à la date d'effet mentionnée sur le certificat d'adhésion, sous réserve du paiement effectif de la cotisation.

Le contrat est conclu pour douze (12) mois à compter de la souscription et se renouvelle d'année en année par tacite reconduction sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties.

La couverture prend fin à l'expiration du contrat.



Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation peut être demandée à tout moment par lettre recommandée ou tout autre support durable, par déclaration, par acte extrajudiciaire et si l'adhésion au Contrat lui a été proposé par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. Elle peut également être demandée dans les autres cas et conditions prévus au contrat, et notamment :

- en cas de modification de situation ayant une influence directe sur les risques garantis,
- en cas de modification de la prime, sauf si l'augmentation est indépendante de la volonté de CFDP.

SERVICE DE SURVEILLANCE DES DONNEES PERSONNELLES SUR INTERNET



Le programme « CyberProtection » est fourni par EUROP ASSISTANCE FRANCE

**Service accessible aux clients ayant souscrit la
Formule SECURITE du contrat AvoCotés Cyber Assurance**

Description du service :

① **VOUS ENREGISTREZ VOS DONNEES PERSONNELLES SUR VOTRE ESPACE PERSONNEL**

- Accédez à votre espace personnel sur la plateforme <https://avocotes.lacyberprotection.fr>
- Enregistrez les données personnelles que vous souhaitez surveiller sur internet (les vôtres et celles de votre famille) : numéros de cartes, de compte, de carte d'identité, de Sécurité Sociale...

② **VOS DONNEES PERSONNELLES SONT SURVEILLEES**

Les données enregistrées sont surveillées quotidiennement (scan de l'ensemble d'internet pour vérifier si les données ne se trouvent pas sur des sites à risques ou dans le « Dark web »)

③ **VOUS ETES ALERTE EN CAS DE RISQUE**

Vous recevez un email pour vous prévenir.

④ **VOUS BENEFICIEZ D'UNE ASSISTANCE**

- Aide en ligne : vous accédez à une Foire Aux Questions et pouvez télécharger un « Kit d'Assistance »
- Assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7 : un spécialiste vous conseille.

⑤ **EN PLUS : TELECHARGEZ GRATUITEMENT DES LOGICIELS DE PROTECTION CONTRE LE VOL DES DONNEES PERSONNELLES**

- Pour vos ordinateurs : brouilleur de clavier, système d'alerte anti-phishing et de blocage de copies illicites d'écrans (3 ordinateurs maximum / hors Mac OS)
- Pour vos smartphones et tablettes : navigateur sécurisé (avec alerte anti-phishing) et clavier sécurisé (pour Android et iOS / 3 appareils maximum)

Pour joindre le service d'assistance H24/J7 :

01 41 85 87 82

Europ Assistance France

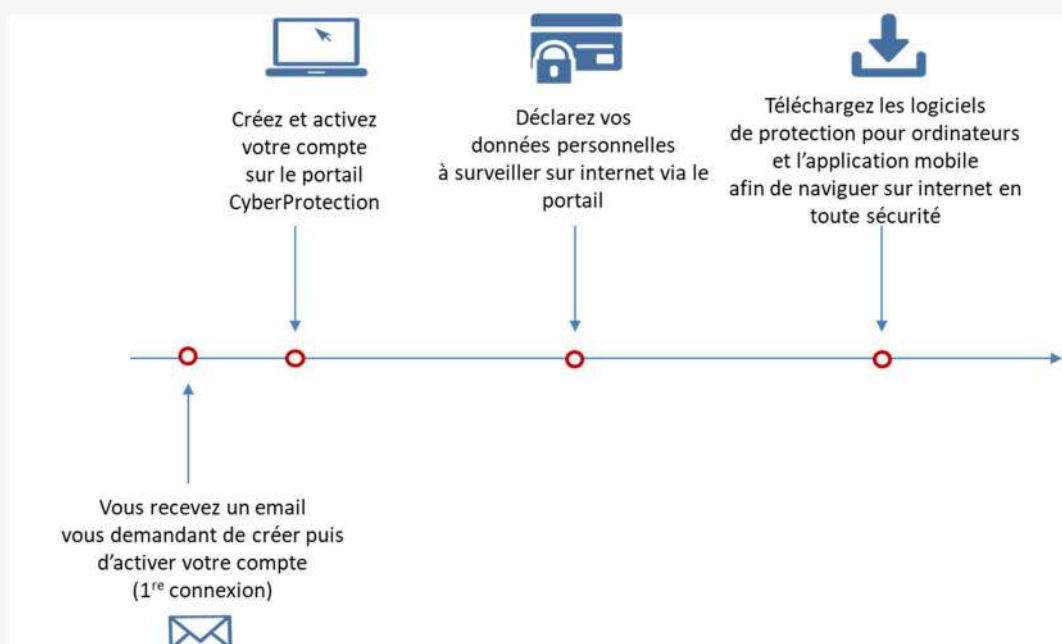
Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers

Société Anonyme au capital de 2 541 712 € - 403 147 903 RCS Nanterre - N° TVA (CEE) : FR 94403147903

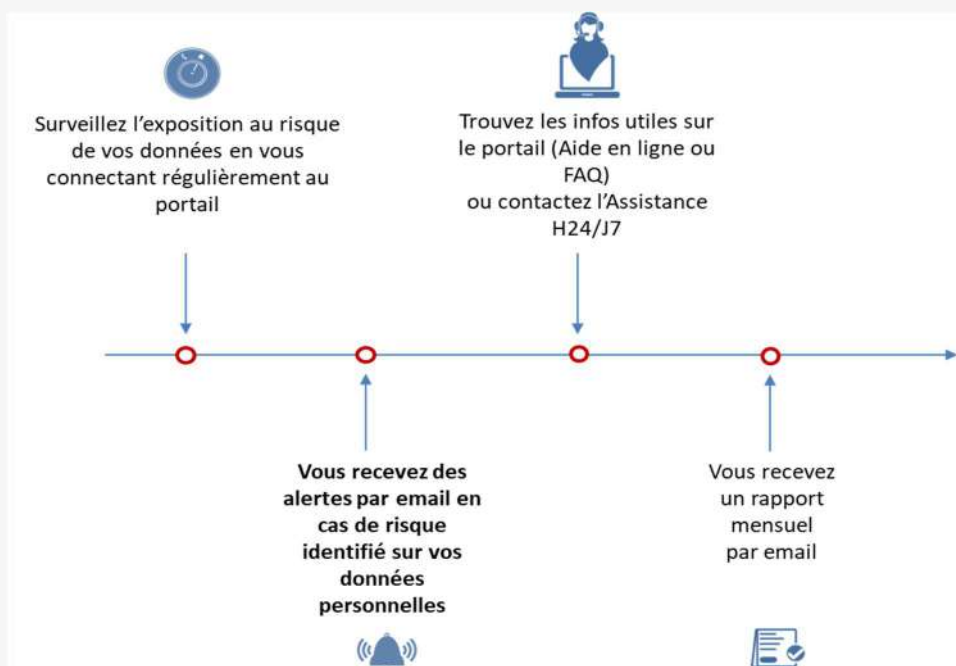
Certificat AFAQ n° 11396 - Référentiel ISO 9001 -

www.europ-assistance.fr

CREEZ VOTRE COMPTE ET ENREGISTREZ VOS DONNEES PERSONNELLES



VOS DONNEES PERSONNELLES SONT SURVEILLEES ET VOUS ETES ALERTE EN CAS DE RISQUE



Le Bénéficiaire dispose également d'un accès aux Conditions Générales d'Utilisation et à la Politique de Confidentialité depuis le site : <https://avocotes.lacyberprotection.fr>

Cette page d'introduction est fournie à titre d'information uniquement. Les pages suivantes doivent être lues dans leur intégralité.

Europ Assistance France

Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers

Société Anonyme au capital de 2 541 712 € - 403 147 903 RCS Nanterre - N° TVA (CEE) : FR 94403147903

Certificat AFAQ n° 11396 - Référentiel ISO 9001 -

www.europ-assistance.fr

Les présentes Conditions Générales comportent 2 parties :

- les Conditions Générales des garanties accordées par CFDP ASSURANCES au titre du contrat n° 33ODC239683 souscrit par ADLP Assurances, dont bénéficient tous les adhérents au contrat AvoCotés Cyber Assurance ;
- les Conditions Générales du service de protection digitale « CyberProtection » accordé par Europ Assistance, dont bénéficient les adhérents ayant souscrit la formule SECURITE.

ARTICLE 1

L'OBJET DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

Le présent document constitue les conditions générales du contrat « Protection Juridique AvoCotés Cyberassurance » - accord-cadre n°33ODC239683 (**dénommé ci-après par « le Contrat »**) :

- souscrit par ADLP Assurances, Société par Actions Simplifiées au capital de 2 064 484 €, ayant son siège social 3 rue Henri Rol Tanguy – 93100 MONTREUIL, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de BOBIGNY sous le numéro 799 342 118, et enregistrée au registre des intermédiaires d'assurance (ORIAS) sous le matricule 14 001 699 (**dénommée ci-après par « l'Intermédiaire »**),
- auprès de **CFDP ASSURANCES**, entreprise d'assurances régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 1.692.240 €, ayant son siège social Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 958 506 156 (**dénommée ci-après par « l'Assureur »**).

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

Le Contrat constitué des présentes conditions générales et du certificat individuel d'adhésion est régi par le Code des Assurances.

Le Fait Générateur qui déclenche sa mise en œuvre ne doit pas être connu de Vous lors de la prise d'effet de votre adhésion au Contrat. En l'absence d'aléa, les garanties ne Vous sont pas dues.

ARTICLE 2

LES DEFINITIONS

L'ADHERENT : Le particulier, personne physique, qui adhère au Contrat.

LE BENEFICIAIRE, L'ASSURE OU VOUS : L'Adhérent, son conjoint non séparé, son concubin notoire, son partenaire de PACS, ainsi que leurs enfants fiscalement à charge, dans le cadre de leur vie privée.

LE TIERS : Toute personne autre que l'Assuré, l'Assureur ou l'Intermédiaire.

LE FAIT GENERATEUR : L'évènement ou le fait connu de l'Assuré, et susceptible de faire naître un préjudice ou de constituer une atteinte à un droit, que l'Assuré subit ou cause à un Tiers, préalablement ou concomitamment à toute réclamation.

En matière pénale, le Fait Générateur est la prise de conscience qu'un évènement ou un fait subi ou causé par l'Assuré est susceptible d'être réprimé par la loi.

LE LITIGE : Une situation conflictuelle opposant l'Assuré à un Tiers, découlant du Fait Générateur.

LE REFUS : Le désaccord formalisé et non équivoque suite à une réclamation émanant de l'Assuré ou d'un Tiers, ou l'absence de réponse à cette réclamation dans un délai raisonnable ou réglementaire.

LE SINISTRE : Le Refus, dans le cadre d'un Litige, opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire (article L127-2-1 du Code des Assurances).

LE CARACTERE ALEATOIRE : L'incertitude de la survenance d'un évènement.

LA DECHEANCE DU DROIT A GARANTIE : La perte du droit à bénéficier des garanties du Contrat en raison du non-respect des conditions de mise en œuvre de la garantie ou des obligations mises à la charge de l'Assuré.

LA PRESCRIPTION : La perte de la possibilité de faire valoir un droit lorsqu'il n'a pas été exercé dans le délai imparti.

LE SEUIL D'INTERVENTION : Le Montant en principal du Litige à partir duquel la garantie est mobilisable.

LE MONTANT EN PRINCIPAL : La demande elle-même, par opposition aux accessoires tels que les intérêts, les dépens et autres frais annexes.

LA PERIODE D'ASSURANCE : La période annuelle d'assurance comprise entre deux (2) échéances anniversaires d'adhésion au Contrat.

L'USURPATION D'IDENTITE : L'acte consistant en l'acquisition, le transfert, la possession ou l'utilisation non autorisés de vos informations personnelles ou de tout autre élément permettant de procéder à votre identification (nom, numéro de téléphone, email, carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou numéro d'immatriculation d'un véhicule Vous appartenant, numéro de sécurité sociale, identifiants, logins, mot de passe, numéro de carte bancaire, numéro de compte, IBAN, adresse IP) dans l'intention de commettre, ou en relation avec, un acte frauduleux ou une infraction pénale dont Vous êtes victime.

L'ATTEINTE A L'E-REPUTATION : La diffamation, l'injure ou la divulgation illégale de la vie privée de l'assuré, le harcèlement moral ou sexuel à l'aide d'un écrit, d'une image ou d'une vidéo publiée sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site web.

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

ARTICLE 3

LES GARANTIES DE L'ASSUREUR

3/1 L'E-CONSOMMATION

3/1-1 L'objet de la garantie :

Vous êtes confronté à un Litige dans le cadre de l'achat, **en ligne**, auprès d'un e-commerçant domicilié en Union Européenne, Norvège, Liechtenstein, Islande ou Suisse, de biens mobiliers (meubles, électroménagers, appareils multimédia ...) ou de services (abonnement Internet, téléphone, services d'électricité ou de gaz...) :

- défaut de conformité,
- vice caché,
- livraison non conforme,
- mauvaise exécution ou inexécution contractuelle,
- défaillance du service après-vente,
- ...

Pour être garanti, le bien mobilier doit revêtir les caractéristiques cumulatives suivantes :

- être transportable,
- être neuf,
- être d'une valeur comprise entre 70 € TTC et 5000 € TTC,
- la livraison doit être effectuée par la poste ou un transporteur privé,
- être livré en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer.

3/1-2 Les prestations apportées par l'Assureur :

a) L'accompagnement en phase amiable :

Dans un premier temps, l'Assureur intervient à l'amiable pour effectuer le recours auprès du e-commerçant, conformément aux modalités décrites à l'article 5/3.

b) L'indemnisation (achats de biens) :

A l'issue d'un délai de trois (3) mois à compter de votre déclaration de Sinistre, si les démarches de l'Assureur se sont avérées infructueuses et sous réserve que votre préjudice n'ait pas été pris en charge par une société garantissant la sécurité de la transaction, Vous pouvez bénéficier d'un remboursement du montant correspondant au prix d'achat TTC du ou des bien(s) litigieux, **dans la limite de 3 000 € TTC par Sinistre et par Période d'assurance** et à condition que :

- le ou les bien(s) ne soit(soient) pas livré(s)
- ou soit (soient) livré(s) défectueux ou cassé(s) ou incomplet(s) ou ne corresponde(nt) pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande.

Si le e-commerçant accepte le retour du bien mobilier, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement, la garantie couvre les frais de réexpédition du bien mobilier au e-commerçant, **à condition que ces frais ne soient pas pris en charge par celui-ci.**

Si le e-commerçant accepte le retour du ou des bien(s) mobilier(s) mais n'expédie pas de bien(s) de remplacement ou n'effectue pas de remboursement, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du bien mobilier.

Si les biens mobiliers détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.

Pour bénéficier de cette garantie, Vous devez fournir :

- l'impression du justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de votre commande en provenance du commerçant ;
- la copie du relevé de votre compte ou de l'avis de prélèvement attestant le(s) montant(s) débité(s) de votre commande ;
- en cas de renvoi du bien mobilier chez le commerçant, le justificatif de vos frais d'expédition avec accusé de réception ;
- et toutes pièces complémentaires demandées par l'Assureur pour évaluer le paiement de l'indemnité.

LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES :

- LES LITIGES LIES AUX ACHATS DE TITRES DE TRANSPORT OU D'ACCES A DES ACTIVITES DE LOISIRS,
- LES LITIGES LIES AUX ACHATS DE VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR,
- LES LITIGES PORTANT SUR DES BIENS NON-LIVRES EN RAISON D'UNE GREVE DU SERVICE POSTAL OU DU TRANSPORTEUR, D'UN LOCK-OUT OU D'UN SABOTAGE.

A défaut d'une indemnisation totale de votre préjudice, l'Assureur Vous accompagne dans la mise en œuvre d'une procédure judiciaire, conformément aux modalités décrites aux articles 5/4 et suivants.

3/2 LES ACTIVITES COLLABORATIVES

3/2-1 L'objet de la garantie :

Vous partagez ou échangez des biens (logement, tondeuses, etc.), des services (jardinage, bricolage, etc.) ou des connaissances (soutien scolaire, communauté d'apprentissage, etc.), avec échange monétaire (vente, location, prestation de services) ou sans échange monétaire (dont troc, volontariat), par l'intermédiaire d'une plateforme numérique de mise en relation entre particuliers, et rencontrez des difficultés :

- mauvaise exécution de la prestation,
- défectuosité du bien,
- dégradation,
- non-restitution du bien prêté,
- annulation abusive de l'échange,
- ...

La garantie est mobilisable sous réserve des conditions suivantes :

- la plateforme de mise en relation ou le particulier doivent être domiciliés en Union Européenne,
- en cas d'achat, le bien doit être d'une valeur supérieure à 70 €,
- la location d'un bien immobilier ne doit pas avoir une durée supérieure à 30 jours.

LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES :

- LES LITIGES LIES AUX LOCATIONS OU AUX VENTES POUR LESQUELLES DES DECLARATIONS, AUTORISATIONS ET CERTIFICATIONS LEGALES, REGLEMENTAIRES OU CONTRACTUELLES N'ONT PAS ÉTÉ EFFECTUEES,

- LES LITIGES LIES A LA LOCATION DE TOUT OU PARTIE DE VOTRE LOGEMENT SANS AUTORISATION ECRITE DE VOTRE BAILLEUR, SI VOUS ETES LOCATAIRE.

3/2-2 Les prestations apportées par l'Assureur :

Pour résoudre le Litige, l'Assureur intervient à l'amiable et/ou au judiciaire, conformément aux modalités décrites à l'article 5.

3/3 LES RECOURS CONTRE LA BANQUE EN CAS DE DETOURNEMENT D'IDENTITE OU D'ESCROQUERIE

3/3-1 L'objet de la garantie :

Vous êtes victime d'une escroquerie ou d'une Usurpation de votre Identité Vous occasionnant un préjudice et la responsabilité de votre banque peut être recherchée pour manquement à ses obligations :

- opérations bancaires suspectes apparentes non décelées,
- virements frauduleux,
- piratage de votre carte bancaire,
- ...

3/3-2 Les prestations apportées par l'Assureur :

Pour résoudre le Litige, l'Assureur intervient à l'amiable et/ou au judiciaire, conformément aux modalités décrites à l'article 5.

3/4 L'USURPATION D'IDENTITE

3/4-1 L'objet de la garantie :

Vous êtes victime d'une Usurpation de votre Identité, liée à votre vie privée ou de salarié, Vous occasionnant un préjudice et êtes amené à exercer un recours à l'encontre du Tiers responsable.

Pour être garanti, Vous devez avoir déposé plainte.

3/4-2 Les prestations apportées par l'Assureur :

a) Le service de protection juridique :

Dans un premier temps, l'Assureur intervient à l'amiable et/ou au judiciaire pour défendre vos intérêts, conformément aux modalités décrites à l'article 5.

b) L'indemnisation :

A l'issue d'un délai de cinq (5) mois à compter de votre déclaration de Sinistre, si les démarches de l'Assureur se sont avérées infructueuses, Vous pouvez bénéficier d'une indemnisation de votre préjudice par l'Assureur **à concurrence de 3 000 € TTC par Sinistre et par Période d'assurance**, sur justificatif des pertes financières que Vous avez subies et qui sont directement consécutives à l'utilisation frauduleuse de vos données personnelles :

- les pertes de salaires en cas de prise de congés sans solde pour convocation de justice ou au titre de l'enquête pénale ;
- les frais postaux,
- les communications téléphoniques hors forfait pour les appels passés auprès d'un établissement de crédit ou de paiement et de l'administration pour régulariser votre situation ;
- les communications téléphoniques hors forfait passées par l'usurpateur après ouverture d'une ligne téléphonique en votre nom ;
- les frais de reconstitution de documents d'identité.

EXCLUSION SPÉCIFIQUE POUR L'INDEMNISATION : LES SINISTRES POUR LESQUELS L'INDEMNISATION INCOMBE A UN ETABLISSEMENT BANCAIRE OU FINANCIER.

3/5 L'ATTEINTE A L'E-REPUTATION

3/5-1 L'objet de la garantie :

Vous êtes victime d'une atteinte à votre E-Réputation et souhaitez qu'il y soit mis un terme.

Pour être garanti, Vous devez avoir déposé plainte.

3/5-2 Les prestations apportées par l'Assureur :

a) Le service de protection juridique :

L'Assureur Vous accompagne si Vous souhaitez agir contre le Tiers responsable, en vue d'obtenir la réparation de votre préjudice, conformément aux modalités décrites à l'article 5.

b) **Le service d'assistance :**

L'Assureur Vous apporte une prestation d'assistance délivrée par un professionnel spécialisé en e-réputation, qui intervient auprès du responsable de l'espace d'échanges (hébergeur, administrateur, modérateur(s), community manager, etc.) pour obtenir la suppression des contenus négatifs ou l'exercice d'un droit de réponse, afin que Vous puissiez faire valoir votre position (**ceci dans le monde entier sous réserve que les échanges aient lieu en français ou en anglais**).

Ce service est pris en charge par l'Assureur dans la limite deux (2) prestations ou interventions par Période d'Assurance, d'une valeur totale de 3 000 €. Conçue pour s'appliquer à une mise en cause publique circonscrite à un seul espace d'échanges, elle peut le cas échéant être prolongée à vos frais par une mission additionnelle, dans le cadre d'un accord passé directement entre Vous et le médiateur en e-réputation.

3/5 L'ESCROQUERIE SUR INTERNET

3/5-1 L'objet de la garantie :

Vous êtes victime d'une escroquerie sur Internet dans le cadre de votre vie privée.

Pour être garanti, Vous devez avoir déposé plainte et la plainte doit avoir donné lieu à des poursuites.

3/5-2 Les prestations apportées par l'Assureur :

Pour résoudre le Litige, l'Assureur intervient à l'amiable et/ou au judiciaire, conformément aux modalités décrites à l'article 5.

ARTICLE 4

LA GARANTIE COMPLEMENTAIRE : L'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

A la suite d'un évènement garanti, Vous ressentez de manière récurrente un stress, une souffrance physique ou morale.

L'Assureur met à votre disposition une ligne d'accompagnement psychologique, qui Vous garantit :

- un espace de parole libre,
- un soutien dans votre réflexion.

Cette assistance Vous permet de sortir de l'isolement, de faire le point, de dédramatiser les situations, afin de Vous aider à prendre de la distance, dépasser vos angoisses, et gérer votre stress.

Ce service est assuré par une équipe de psychologues (clinicien, du développement), spécialisés dans l'accompagnement à distance.

Vous pouvez ainsi bénéficier de **deux (2) accompagnements (dans la limite de dix (10) entretiens par accompagnement) par Période d'Assurance**, sur rendez-vous.

ARTICLE 5

LES PRESTATIONS DE L'ASSUREUR

5/1 L'ASSISTANCE JURIDIQUE PAR TELEPHONE :


Au numéro qui Vous est dédié, l'Assureur s'engage à Vous écouter et Vous fournir par téléphone des renseignements juridiques dans les domaines du droit français relevant des garanties décrites à l'article 3.

Des juristes qualifiés sont à votre écoute pour :

- répondre à vos interrogations,
- Vous informer sur vos droits et vos obligations.

COMMENT ACCEDER AU SERVICE ?

Contactez l'Assureur sur votre ligne dédiée :

 **04 68 73 63 98**

Le service est accessible de 9H à 18H, du lundi au vendredi (*sauf jours fériés*).

5/2 L'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS AU PLUS PROCHE DE CHEZ VOUS

Sur simple demande, il Vous sera possible de rencontrer un juriste dans la délégation la plus proche de votre domicile parmi les trente (30) implantations réparties sur tout le territoire. L'Assureur offre un maillage inégalé du territoire afin de Vous permettre d'être parfaitement accompagné ou que Vous Vous trouviez.

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

5/3 LA GESTION AMIABLE DE VOS LITIGES :

Pour Vous apporter les moyens de résoudre un Litige garanti par le Contrat, l'Assureur :

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

Toutes vos demandes sont traitées dans les meilleurs délais.

5/4 LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE PROCEDURE JUDICIAIRE :

Lorsque toute tentative de résolution amiable de votre Litige a échoué, et **sous réserve que le Montant en Principal des intérêts en jeu soit supérieur à 450€ TTC**, l'Assureur Vous accompagne si Vous décidez de porter votre Litige devant la juridiction compétente.

Lorsque Vous faites appel à un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre, Vous représenter ou servir vos intérêts, Vous avez la liberté de le choisir.

Si Vous n'en connaissez pas, Vous pouvez Vous rapprocher de l'Ordre des avocats du barreau compétent ou demander à l'Assureur, par écrit, de Vous communiquer les coordonnées d'un avocat.

L'Assureur Vous garantit le remboursement dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis :

- des frais et honoraires des avocats, experts et spécialistes dont Vous avez besoin pour soutenir votre cause,
- des frais et honoraires de l'expert judiciaire,
- des frais de commissaire de justice pour la signification des actes,
- des taxes diverses relatives aux juridictions saisies.

5/5 LE SUIVI JUSQU'A LA PARFAITE EXECUTION :

Parce qu'un Litige ne se termine pas à la délivrance d'une décision de justice, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa parfaite exécution, soit à l'amiable, soit par la saisine d'un commissaire de justice territorialement compétent. L'Assureur prend en charge les frais et honoraires de ce commissaire de justice dans la limite des plafonds contractuels garantis jusqu'à votre total désintéressement.

L'intervention de l'Assureur cesse :

- en cas d'insolvabilité notoire de votre débiteur constatée par un procès-verbal de carence dressé par commissaire de justice,
- en cas d'incarcération de votre débiteur,
- en cas de liquidation judiciaire de votre débiteur,
- lorsque votre débiteur est sans domicile fixe.

5/6 LES MONTANTS CONTACTUELS GARANTIS :

Les modalités de prise en charge :

Les montants indiqués ci-dessous sont cumulables et représentent le maximum des engagements par intervention ou juridiction (montants signalés par un astérisque (*)) même en cas de renvoi d'audience.

Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation...) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'avocat.

Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.

Par principe, Vous faites l'avance des frais et honoraires et l'Assureur Vous rembourse sur justificatifs le montant des factures réglées dans la limite des

montants contractuels garantis. Si la convention d'honoraires le prévoit ou si Vous en faites la demande, l'Assureur peut procéder directement au règlement de la facture adressée par l'avocat, et ce dans la limite des montants contractuels garantis.

Le règlement de l'Assureur sera effectué au plus tard dix (10) jours après réception des justificatifs et interviendra Toutes Taxes Comprises.

Les montants et plafonds de prise en charge :

BAREME APPLICABLE AUX HONORAIRES D'AVOCAT & D'EXPERT	En € TTC
MARD (Modes Alternatifs de Résolution des Différends)	
Conciliateur de justice (assistance)	350 €
Médiation de la consommation (assistance)	
Procédure participative, Arbitrage	560 €
Médiation conventionnelle ou judiciaire	1 000 €
PHASE JUDICIAIRE	
Assistance	
Assistance préalable à toute procédure pénale Assistance à une instruction Recours précontentieux en matière administrative Représentation devant une commission Expertise judiciaire : assistance et dires (forfait)	330 €
Juridictions de première instance	
Démarche au Parquet (forfait), Saisine du SARVI (forfait)	110 €
Ordonnance sur requête (forfait)	540 €
Référé (y compris d'heure à heure) Procédure accélérée au fond	600 €
Tribunal de Police	500 €*
Tribunal Correctionnel	730 €*
Cour d'Assises	1 660 €*
Tribunal / Chambre de proximité	730 €*
Juge de l'exécution, Juge de l'exéquatour	730 €
Tribunal Judiciaire, Tribunal de Commerce Tribunal Administratif Autres juridictions du 1er degré	1 150 €*
Incidents d'instance et demandes incidentes	600 €
Cours ou juridictions de recours	
Cour ou Juridiction d'Appel	1 150 €*
Recours devant le 1er Président de la Cour d'Appel	500 €
Cour de Cassation, Conseil d'Etat	2 610 €*
Autres juridictions	
Juridictions européennes (CJUE, CEDH) Juridictions étrangères	1 000 €*
PLAFONDS, FRANCHISE & SEUIL D'INTERVENTION	
En € TTC	
Plafond de prise en charge par Sinistre (France, Andorre, Monaco) :	15 000 €
<i>Dont plafond pour la phase amiable :</i>	<i>800 €</i>
<i>expertise judiciaire :</i>	<i>1 200 €</i>
Plafond de prise en charge par Sinistre (hors France, Andorre, Monaco) :	1 500 €
Seuil d'Intervention amiable pour les garanties des articles 3.1.2 et 3.2 :	70 €
Seuil d'intervention amiable pour les autres garanties :	0 €
Seuil d'intervention judiciaire pour toutes les garanties :	450 €
Franchise :	0 €

La subrogation :

Les indemnités qui pourraient Vous être allouées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale, L761-1 du Code de Justice Administrative, ou leurs équivalents devant les juridictions étrangères, ainsi que les dépens et autres frais de procédure Vous bénéficient par priorité pour les dépenses dûment justifiées restées à votre charge, et subsidiairement à l'Assureur dans la limite des sommes qu'il a engagées.

**ARTICLE 6
LES EXCLUSIONS**

LES EXCLUSIONS GENERALES

L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES LITIGES NE RELEVANT PAS DES GARANTIES EXPRESSEMENT DECRITES A L'ARTICLE 3,

- LES LITIGES TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, UNE EMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME,
- LES LITIGES DONT LE FAIT GENERATEUR EST ANTERIEUR ET CONNU DE VOUS A LA PRISE D'EFFET DE L'ADHESION AU CONTRAT OU QUI PRESENTENT UN CARACTERE NON ALEATOIRE A L'ADHESION,
- LES LITIGES EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LEGALES, CONTRACTUELLES OU INCONTESTABLES,
- LES LITIGES EN RAPPORT AVEC UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS OU LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSEQUENCES DOMMAGEABLES ET NUISIBLES,
- LES LITIGES OU LES EVENEMENTS GARANTIS PAR UNE ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITE CIVILE, AINSI QUE CEUX RELEVANT D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE QUE VOUS N'AVEZ PAS SOUSCRITE,
- LES LITIGES RELATIFS A LA GESTION OU A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIETE CIVILE OU COMMERCIALE, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE COPROPRIETE, AINSI QUE CEUX LIES A UN MANDAT ELECTIF,
- LES ACTIONS ENGAGEES CONTRE LE TIERS PENDANT UNE PROCEDURE DE SAUVEGARDE OU DE REDRESSEMENT JUDICIAIRE, OU SUITE A UNE LIQUIDATION JUDICIAIRE, TELLES QUE DEFINIES AU LIVRE VI DU CODE DE COMMERCE OU LEURS EQUIVALENTS DANS LES PAYS ETRANGERS,
- LES LITIGES RESULTANT DE L'INEXISTENCE D'UN DOCUMENT A CARACTERE OBLIGATOIRE, DE SON INEXACTITUDE DELIBEREE OU DE SA NON-FOURNITURE DANS LES DELAIS PRESCRITS,
- LES CONFLITS RELATIFS A L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES, PHILOSOPHIQUES OU SYNDICALES,
- LES LITIGES LIES AUX TRAVAUX IMMOBILIERS DONT LE MONTANT EST SUPERIEUR A 2000 € TTC HORS FOURNITURES OU 3700 € TTC FOURNITURES COMPRISES,
- LES LITIGES AVEC L'ADMINISTRATION FISCALE OU DES DOUANES OU LEURS EQUIVALENTS DANS TOUT AUTRE PAYS,
- LES LITIGES RELATIFS A L'ACQUISITION, LA DETENTION OU LA CESSION D' ACTIONS, DE PARTS SOCIALES, DE VALEURS MOBILIERES, Y COMPRIS LA MULTIPROPRIETE, D'OBLIGATIONS OU DE TOUTS TITRES NEGOCIABLES,
- LES LITIGES LIES A L'ACHAT D'UN SERVICE OU D'UN BIEN SUR INTERNET INTERDIT PAR LA REGLEMENTATION FRANCAISE EN VIGUEUR OU A CARACTERE VIOLENT, PORNOGRAPHIQUE, DISCRIMINATOIRE OU PORTANT ATTEINTE A LA DIGNITE HUMAINE,
- LES LITIGES RELEVANT DU DROIT DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE,
- LES LITIGES LIES A L'ACHAT D'UN BIEN OU D'UN SERVICE DANS LE CADRE D'UNE VENTE AUX ENCHERES,
- LES LITIGES RELATIFS A L'ACHAT D'ANIMAUX, DE VEGETAUX, DE DENREES PERISSABLES, DE BIJOUX, D'ORFÈVRENERIE, DE PIERRES PRECIEUSES, DE PEINTURES, DE SCULPTURES, DE TAPIS, D'ESPECES, DE LINGOTS, DE COLLECTIONS DE TIMBRES, DE COLLECTIONS DE PIECES DE MONNAIE, DE COLLECTIONS DE BILLETS, DE MONNAIE FIDUCIAIRE, D'EFFETS DE COMMERCE, DE COUPONS, DE TITRES ET PAPIERS DE CREANCE OU DE PROPRIETE, DE BONS DE CAISSE, DE TIMBRES POSTAUX OU FISCAUX.
- LES LITIGES RESULTANT DE DOMMAGES CAUSES AUX MATERIELS ET LOGICIELS INFORMATIQUES A LA SUITE D'UN PIRATAGE INFORMATIQUE,
- LES LITIGES FAISANT SUITE A UN DEFAUT DE PROTECTION DES DONNEES OU D'INFORMATIONS PERSONNELLES, OU UNE NEGLIGENCE DANS LEUR PROTECTION QUI VOUS EST IMPUTABLE,
- LES LITIGES RELATIFS A VOTRE IDENTITE OU REPUTATION, FAISANT SUITE A LA DIFFUSION VOLONTAIRE OU A L'AUTORISATION DE DIFFUSION D'INFORMATIONS OU DE DONNEES PERSONNELLES,
- LES LITIGES EN CAS DE VOL DU TELEPHONE MOBILE,
- LE RECOUVREMENT DE CREANCE OU LES LITIGES PORTANT SUR LA CONTESTATION DU PRIX.

LES FRAIS EXCLUS

L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :

- LES FRAIS ENGAGES SANS SON ACCORD PREALABLE,

- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE DUE A TITRE PRINCIPAL (SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES PREVUES A L'ARTICLE 3), LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES CONSIGNATIONS PENALES, LES ASTREINTES, LES INTERETS ET PENALITES DE RETARD,
- LES FRAIS DE REDACTION D'ACTES ET DE CONTRATS,
- LES FRAIS DESTINES A PROUVER LA REALITE DE VOTRE PREJUDICE, OU D'IDENTIFICATION OU DE RECHERCHE DE VOTRE ADVERSAIRE,
- LES DEPENS ET FRAIS DE JUSTICE EXPOSES PAR LA PARTIE ADVERSE QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DECISION JUDICIAIRE,
- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES VOUS ETES CONDAMNE AU TITRE DES ARTICLES 700 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE, 375 ET 475-1 DU CODE DE PROCEDURE PENALE, L761-1 DU CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE, OU LEURS EQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ETRANGERES, AINSI QUE LES SOMMES QUE VOUS AVEZ ACCEPTEES DE PRENDRE EN CHARGE DANS LE CADRE D'UN PROTOCOLE D'ACCORD OU D'UN MODE ALTERNATIF DE REGLEMENT DES DIFFERENDS,
- LES SOMMES DONT VOUS ETES LEGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DES EMOLUMENTS PROPORTIONNELS,
- LES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT POUR LE DEPOT D'UNE PLAINE,
- LES HONORAIRES DE RESULTAT DE TOUT AUXILIAIRE DE JUSTICE.

ARTICLE 7

LA DECLARATION DE SINISTRE

Pour déclarer votre Sinistre, Vous devez adresser à l'Assureur :

- la description de la nature et des circonstances de votre Litige avec la plus grande précision et sincérité,
- les éléments établissant la réalité du préjudice que Vous alléguiez (photos, devis, attestations, échange de correspondances...),
- les coordonnées de votre adversaire,
- et toutes les pièces et informations utiles à l'instruction de votre dossier telles qu'avis, lettres, convocations, actes de commissaire de justice, assignations...

En cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part sur la cause, les circonstances ou encore les conséquences du Litige, Vous pouvez être déchu de vos droits à garantie, voire encourir des sanctions pénales.

Vous devez déclarer votre Sinistre dès que Vous en avez connaissance, sauf cas de force majeure, afin que l'Assureur puisse défendre au mieux vos intérêts. L'Assureur ne peut néanmoins Vous opposer une Déchéance de garantie pour déclaration tardive, sauf s'il prouve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.

Dans votre propre intérêt, Vous devez éviter de prendre une initiative sans concertation préalable avec l'Assureur : si Vous prenez une mesure, de quelque nature qu'elle soit, mandatez un avocat ou tout autre auxiliaire de justice, expert ou spécialiste, avant d'en avoir avisé l'Assureur et obtenu son accord écrit, les frais exposés resteront à votre charge.

Néanmoins, si Vous justifiez d'une situation d'urgence caractérisée nécessitant la prise immédiate d'une mesure conservatoire, l'Assureur Vous remboursera, dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés, sans avoir obtenu son accord préalable.

COMMENT CONTACTER VOTRE ASSUREUR ?

☎ 04 68 73 63 98

Par mail à : ✉ avocotes@cdfp.fr

Par courrier à : ✉ CFPD - Centre de gestion et d'expertise

54 cours du Médoc

33300 BORDEAUX

ARTICLE 8

L'APPLICATION DE L'ADHESION ET DES GARANTIES

8/1 L'APPLICATION DANS LE TEMPS :

La date de conclusion de l'adhésion au Contrat :

La date de conclusion de l'adhésion au Contrat ne peut être antérieure à la réception par l'Adhérent des présentes Conditions Générales.

- Si l'Adhérent a reçu les Conditions Générales préalablement à son adhésion (notamment en cas d'adhésion par mailing ou via site internet) :

la date de conclusion de l'adhésion au Contrat est soit la date de signature de la demande d'adhésion en cas de signature électronique, soit la date de réception par l'Intermédiaire de la demande d'adhésion, dûment complétée en cas de signature papier.

- Si l'Adhérent n'a pas reçu les présentes Conditions Générales préalablement à son adhésion (notamment en cas d'adhésion orale lors d'une vente par téléphone, intervenue dans le cadre de l'article R112-4 2° du Code des Assurances) : la date de conclusion de l'adhésion au Contrat est la date de réception par l'Adhérent des présentes Conditions Générales, cette dernière étant fixée sept (7) jours ouvrés après la date d'adhésion par téléphone.

La date de conclusion de l'adhésion est précisée dans le certificat d'adhésion envoyé par l'Intermédiaire à l'Adhérent pour confirmer son adhésion au Contrat.

La date d'effet et la durée de l'adhésion au Contrat :

L'adhésion prend effet à la date fixée au certificat d'adhésion pour une durée d'un an, puis se renouvelle tacitement d'année en année, sauf résiliation dans les délais de préavis requis (Cf. article 8/4).

La durée des garanties :

Sous réserve du paiement de la prime et des contrôles obligatoires en matière de Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme, les garanties sont dues sans délai de carence pour tout Sinistre survenu entre la prise d'effet des garanties et l'expiration de votre adhésion au Contrat, à condition que Vous n'ayez pas eu connaissance du Fait Générateur avant l'adhésion, et déclaré au plus tard deux (2) mois après l'expiration de votre adhésion.

La Prescription :

La Prescription est l'extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un délai défini par la loi.

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance (article L114-1 du Code des Assurances). Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- ou en cas de Sinistre, que du jour où les Assurés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la Prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La Prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La Prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la Prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé par l'Assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (article L114-2 du Code des Assurances).

Les causes ordinaires d'interruption de la Prescription sont la demande en justice, l'acte d'exécution forcée et la reconnaissance du droit par le débiteur.

Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de Prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

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 L.114-3 du Code des Assurances).

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du code civil reproduits ci-après :

- Article 2240 du Code civil :

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

- Article 2241 du Code civil :

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

- Article 2242 du Code civil :

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

- Article 2243 du Code civil :

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

- Article 2244 du Code civil :

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

- Article 2245 du Code civil :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

- Article 2246 du Code civil :

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

8/2 L'APPLICATION DANS L'ESPACE :

Sauf dispositions particulières contraires prévues à l'article 3, la territorialité du Contrat est étendue aux États membres de l'Union Européenne, Liechtenstein, Norvège, Saint-Martin, Suisse et Vatican, selon les modalités suivantes :

- les garanties s'appliquent conformément aux modalités prévues à l'article 5 pour les risques situés en France ainsi qu'en Principautés d'Andorre et de Monaco ;
- dans les autres pays, l'intervention de l'Assureur se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure à hauteur du plafond de prise en charge spécifique prévu pour les pays autres que la France et les Principautés d'Andorre et de Monaco.

8/3 LA COTISATION :

La cotisation est fixée par l'Assureur à l'adhésion au Contrat et est payable d'avance par tous moyens à votre convenance.

Elle est forfaitaire et pourra être modifiée chaque année ; en cas de désaccord, Vous avez la faculté de résilier votre contrat en adressant à l'Assureur un courrier recommandé, ou envoi recommandé électronique. A défaut de résiliation de votre part dans le délai d'un mois suivant l'échéance, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée par Vous. Cette faculté de résiliation ne Vous est pas ouverte si l'augmentation de votre cotisation est indépendante de la volonté de l'Assureur, notamment en cas de majoration du taux de taxe applicable.

La première cotisation est prélevée au début du mois suivant la date d'effet de l'adhésion au Contrat.

Par dérogation à ce qui précède, dans le cas d'une offre promotionnelle de gratuité sur le présent Contrat, la première cotisation est prélevée à l'issue de la période promotionnelle qui suit la date de conclusion de l'adhésion.

En cas de non-paiement de la cotisation ou d'une fraction de la cotisation par l'Adhérent, l'Intermédiaire pourra résilier votre adhésion dans les conditions définies à l'article 8/4-1. Lorsque la résiliation est la conséquence du non-paiement de ses cotisations, l'Adhérent doit verser la part de

cotisation restant due jusqu'à la date effective de résiliation. Cette résiliation met fin à la garantie prévue par le Contrat.

8/4 LA RESILIATION :

8/4-1 – Les cas de résiliation :

Il peut être mis fin à l'adhésion au Contrat dans les cas suivants :

Résiliation	Circonstances	Modalités
Par l'Adhérent	À tout moment	La résiliation prend effet à la date d'échéance mensuelle qui suit la date de réception de la notification de la résiliation par l'Intermédiaire.
	Au cas où l'Assureur résilie un autre de vos contrats après Sinistre (article R113-10 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification.
	En cas de modification de la cotisation par l'Assureur	Suivant modalités décrites à l'article 8.3.
Par l'Adhérent, l'Assureur ou l'Intermédiaire	À chaque échéance annuelle (article L113-12 du Code des Assurances)	Moyennant un préavis adressé au moins deux mois avant l'échéance
	Dans l'un des cas prévus à l'article L113-16 du Code des Assurances lorsque le Contrat a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle	La résiliation de l'adhésion au Contrat ne peut intervenir que dans les trois mois suivant la survenance de l'événement et prend effet un mois après que l'autre partie au Contrat en a reçu notification par lettre recommandée avec accusé de réception
Par l'Assureur ou l'Intermédiaire	En cas de non-paiement de la cotisation : l'Assureur ou l'Intermédiaire peut, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au plus tôt dans les dix jours qui suivent l'échéance, réclamer la cotisation impayée (article L113-3 du Code des Assurances)	La garantie est suspendue après un délai de trente jours à compter de la date d'envoi de la lettre recommandée. L'adhésion est résiliée dix jours après l'expiration de ce délai. La fraction de cotisation correspondant à la période comprise entre la date d'effet de la résiliation et l'échéance principale du contrat est due à l'Assureur à titre d'indemnisation.
	Après Sinistre (article R113-10 du Code des Assurances)	La résiliation prend effet un mois à dater de la notification.
De plein droit	En cas de retrait de l'agrément de l'Assureur (article L326-12 du Code des Assurances)	L'adhésion cesse de plein droit d'avoir effet le quarantième jour à midi, à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prononçant le retrait
	En cas de décès de l'Adhérent	La résiliation prend effet à la date décès, uniquement à la demande des héritiers.
	En cas de déménagement de l'Adhérent hors de	La résiliation prend effet à la date du déménagement.

	France métropolitaine ou Principauté d'Andorre	
--	--	--

8/4-2 – Les formes de la résiliation :

L'Adhérent peut résilier son adhésion, par lettre ou tout autre support durable, par déclaration, par acte extrajudiciaire et si l'adhésion au Contrat lui a été proposé par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

La résiliation de l'adhésion au Contrat à l'initiative de l'Assureur ou de l'Intermédiaire sera notifiée par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique, envoyée à la dernière adresse que l'Adhérent aura communiquée.

8/4-3 – Les effets de la résiliation :

La résiliation du contrat fait cesser les garanties pour les risques survenus ou déclarés postérieurement à la date d'effet de la résiliation.

ARTICLE 9

LA PROTECTION DE VOS INTERETS

9/1 LE DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE (article L.112-2-1 du Code des Assurances) :

Si le présent contrat a été conclu à distance, Vous pouvez y renoncer dans les quatorze (14) jours à compter de sa conclusion ou de la réception des conditions contractuelles.

Cette faculté peut être exercée par l'envoi d'une notification sur un support papier ou sur un autre support durable, rédigée selon le modèle suivant :

« Je soussigné(e) (nom, prénom et adresse) déclare renoncer à mon adhésion au contrat proposé par l'assureur que j'ai signé le (Date) par l'intermédiaire de (Nom du courtier en assurance) et demande le remboursement de toute cotisation éventuellement déjà encaissée. (Date et Signature) »

Le droit de renonciation ne s'applique pas si le présent Contrat est exécuté intégralement par Vous et par l'Assureur à votre demande expresse, avant que Vous n'ayez exercé votre droit de renonciation.

9/2 LE SECRET PROFESSIONNEL (article L127-7 du Code des Assurances) :

Les personnes qui ont à connaître des informations que Vous communiquez pour les besoins de votre cause, dans le cadre du Contrat, sont tenues au secret professionnel. Aucune information à caractère personnel ou permettant votre identification ne sera communiquée, sauf celle qui devrait l'être afin de respecter les obligations légales et réglementaires afférentes à l'activité de l'Assureur.

9/3 L'OBLIGATION A DESISTEMENT :

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

9/5 L'EXAMEN DE VOS RECLAMATIONS :

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Toute réclamation concernant l'Intermédiaire (inhérente à la conclusion ou la résiliation de l'adhésion ou encore à la cotisation d'assurance) peut être formulée auprès de votre interlocuteur habituel, par oral ou par écrit, ou auprès du Service Relation Client de l'Assureur :

- Par courrier au 3 avenue de Chartres 60507 Chantilly Cedex
- Par courriel à reclamation@adlp-assurances.fr.

Toute réclamation concernant l'Assureur (inhérente au traitement d'un sinistre) peut être formulée auprès de votre interlocuteur habituel, par oral ou par écrit, ou auprès du Service Relation Client de l'Assureur :

- en remplissant le formulaire de réclamation sur le site internet CFDP www.cfdp.fr
- par email à relationclient@cfdp.fr
- ou par courrier : CFDP Service Relation Client – Immeuble l'Europe, 62 rue de Bonnel 69003 Lyon Cedex.

L'Assureur ou l'Intermédiaire s'engage à accuser réception par écrit de votre réclamation écrite, dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables

à compter de son envoi, et en tout état de cause à la traiter dans un délai maximum de deux (2) mois.

Si la réponse ne Vous satisfait pas, Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la consommation dont voici les coordonnées :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09

www.mediation-assurance.org/Saisir-le+mediateur

L'Assureur et l'Intermédiaire s'engagent par avance à respecter la position qui sera prise par la Médiation de l'Assurance.

9/6 LE DESACCORD (article L127-4 du Code des Assurances) :

Les mesures à prendre pour régler un Litige garanti sont prises conjointement avec l'Assureur, sauf situation d'urgence caractérisée. Il peut arriver qu'un désaccord naisse entre Vous et l'Assureur sur les actions à mener dans le cadre de la gestion du Litige (par exemple l'engagement d'une action judiciaire).

Cette difficulté peut alors être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le président du tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur ; toutefois, le Président du Tribunal Judiciaire, statuant selon la procédure accélérée au fond, peut en décider autrement lorsque Vous mettez en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenu une solution plus favorable que celle qui Vous avait été proposée par l'Assureur ou par la tierce personne mentionnée ci-dessus, l'Assureur Vous indemnise des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis.

9/7 LE CONFLIT D'INTERETS (article L127-5 du Code des Assurances) :

En cas de conflit d'intérêts entre Vous et l'Assureur ou de désaccord quant au règlement du Litige, Vous bénéficiez du libre choix de l'avocat ou de toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre et de la possibilité de recourir à la procédure de l'article L.127-4 du Code des assurances.

9/8 LA PROTECTION DES DONNEES :

Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel pour des sollicitations n'intervenant pas dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours ou n'ayant pas un rapport avec l'objet de ce contrat, Vous pouvez Vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique :

- par courrier à : WORLDLINE - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX
- ou par Internet à l'adresse suivante : www.bloctel.gouv.fr.

Aux termes du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée, l'Assureur doit Vous donner plus de contrôle et de transparence sur l'utilisation de vos données personnelles en Vous expliquant quelles données sont collectées, dans quelle finalité, mais également comment il les protège et quels sont vos droits à leur égard.

Collecte et finalités d'utilisation de vos données personnelles

Les données à caractère personnel sont recueillies par l'Intermédiaire et/ou par l'Assureur lors de votre adhésion au Contrat ou pendant sa gestion et mise en œuvre. Les données collectées sont essentiellement des données d'identification et de situations familiale et professionnelle. Le traitement de ces données personnelles a pour principale finalité la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution du Contrat d'assurance. Les données collectées sont également susceptibles, en tout ou partie, d'être utilisées (i) dans le cadre de contentieux éventuel (résolution amiable, méthode alternative de résolution des différends, judiciaire et arbitrage), (ii) dans le cadre de l'obligation de surveillance imposée par la législation en matière de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT), (iii) pour le traitement des réclamations clients, (iv) plus largement afin de permettre à l'Assureur de se conformer à une réglementation applicable ou encore (v) afin d'améliorer, le cas échéant, le(s) produit(s) d'assurance, d'évaluer votre situation au regard de vos besoins d'assurance, d'évaluer la qualité des produits ou services fournis (enquête qualité et de satisfaction).

Les conversations téléphoniques échangées pour la présentation des garanties, l'adhésion ou la gestion de votre adhésion au Contrat, pourront faire l'objet d'un enregistrement par l'Intermédiaire, dans les cas et pour les finalités suivantes :

- En cas d'adhésion au Contrat AvoCotés Cyberassurance ou de modification de ce Contrat par téléphone (hors démarchage par téléphone), sous réserve de l'accord de l'Adhérent. A défaut, l'adhésion ne pourra être prise en compte par l'Intermédiaire par téléphone.

Par dérogation à l'article 1359 du Code Civil, les enregistrements téléphoniques conservés par l'Intermédiaire ou tout mandataire de son choix vaudront signature par l'Adhérent, lui seront opposables ainsi qu'aux tiers, et pourront être admis comme preuves notamment de son identité et de son consentement. Par conséquent, les enregistrements vocaux pourront être utilisés dans le cadre de toute procédure judiciaire ou autre et seront bien entendu opposables entre les parties. Ils seront conservés pour cette finalité pendant toute la durée du Contrat.

- Dans le cadre du suivi de la qualité des services de la formation des personnels, sans adhésion au Contrat AvoCotés Cyberassurance : ces enregistrements seront conservés pour cette finalité maximum six mois à compter de leur enregistrement. Vous êtes libre de Vous y opposer au téléphone en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.

- En cas de démarchage téléphonique, les enregistrements seront conservés pendant une durée de deux (2) ans. Il est toutefois précisé que ces enregistrements seront détruits (i) lorsque la personne s'est explicitement opposée à la poursuite de la communication téléphonique ou à la proposition commerciale mais également (ii) dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de cette proposition en l'absence de réponse favorable à une proposition commerciale.

Le responsable de traitement dans le cadre de l'adhésion et la gestion du Contrat et de la relation avec Vous est l'Intermédiaire qui pourra également vous adresser d'autres offres commerciales, sauf opposition de votre part. Le responsable de traitement dans le cadre de la gestion des Sinistres est l'Assureur.

La base juridique du traitement de vos données est fondée soit sur la gestion et l'exécution de votre adhésion au Contrat, soit sur le respect des obligations légales et réglementaires de l'Assureur, soit sur le recueil de votre consentement, soit sur l'intérêt légitime de l'Assureur.

Pour les finalités indiquées précédemment, tout ou partie de ces données pourront être utilisées par différents services de l'Assureur- et de l'Intermédiaire, et pourront le cas échéant être transmises à leurs partenaires, mandataires, réassureurs, organismes professionnels, sous-traitants missionnés, certaines professions réglementées, ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliquées, et aux organismes et autorités publics. L'ensemble de ces personnes sont soumises à l'obligation de confidentialité dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel.

Localisation de vos données personnelles :

Les données personnelles collectées par l'Assureur sont hébergées en Union Européenne. Si un transfert hors de l'Union Européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour l'encadrer juridiquement et assurer un bon niveau de protection de ces données.

Durée de conservation de vos données personnelles :

Ces données sont conservées durant une période maximale correspondant au temps nécessaire aux différentes opérations ci-dessus listées ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou encore par la loi (Prescriptions légales).

Vos données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire ces finalités.

Droits à la protection :

Conformément à la loi sur la protection des données personnelles, Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et d'effacement des données Vous concernant en adressant une demande :

- par courrier à : CFPD Assurances – Délégué à la Protection des Données – Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON ou à ADLP Assurances – DPO – 3 rue Henri Rol Tanguy 93100 Montreuil,
- ou par mail à : dpo@cfdp.fr ou dpo@adlp-assurances.fr.

Vous disposez également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert de vos données (droit à la portabilité).

Pour exercer l'un quelconque de vos droits, Vous devez préciser vos nom, prénom et email. Il pourra Vous être demandé une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport).

Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du Contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ou en cas de demande abusive.

Le Délégué à la Protection des Données de l'Assureur traitera votre demande dans les meilleurs délais. En cas de désaccord persistant en lien avec la gestion de vos données personnelles, Vous avez la possibilité de saisir la CNIL :

- par téléphone au : 01 53 73 22 22,
- par courrier à : Commission Nationale Informatique et Libertés - 3 place de Fontenoy - 75007 PARIS,
- ou par Internet à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>.

Sécurité :

Le responsable de traitement accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité des données personnelles de ses assurés et prospect. Par conséquent, il s'engage à traiter vos données personnelles en ayant recours à des mesures de sécurité appropriées sur le plan technique et organisationnel.

Pour en savoir plus sur les traitements de vos données personnelles et sur l'exercice de vos droits sur ces données, Vous pouvez consulter la page «Politique de confidentialité» sur le site internet de l'Assureur www.cfdp.fr ou sur le site Internet de l'Intermédiaire www.avocotes.com.

9/9 L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE :

L'autorité de contrôle de l'Assureur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS cedex 09.



CONVENTION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE DE PROTECTION DIGITALE « CYBERPROTECTION »

Applicables aux contrats souscrits à compter du 1er janvier 2019 et jusqu'à parution des nouvelles Dispositions Générales.

Vous bénéficiez du service de protection digitale « CyberProtection » fourni par Europ Assistance, dont les Conditions Générales figurent ci-dessous, si vous avez souscrit la formule Sécurité du contrat AvoCotés Cyber Assurance.

Le service prend effet à la date d'activation de votre Espace Bénéficiaire, accessible via l'email d'enregistrement qui vous sera adressé par Europ Assistance suite à votre adhésion.

Il peut être souscrit par tout particulier âgé de plus de 18 ans, n'étant pas sous tutelle ou curatelle et résidant en France Métropolitaine, qui s'engage au paiement de la cotisation.

Il dure tant que vous êtes adhérent à la formule Sécurité du contrat AvoCotés Cyber Assurance.

Les conditions de souscription, de renonciation, de modification et de résiliation de votre adhésion ainsi que les conditions de paiement des cotisations sont celles décrites à l'article 8 des Conditions Générales du contrat de CFDP.

1. GENERALITES

1.1. OBJET

Les présentes conditions générales définissent les modalités d'utilisation des différents services proposés dans le cadre du programme de protection digitale « CyberProtection », fournis par EUROP ASSISTANCE FRANCE par l'intermédiaire du Souscripteur. Le Bénéficiaire dispose également d'un accès aux Conditions Générales d'Utilisation et à la Politique de Confidentialité depuis le site : <https://avocotes.lacyberprotection.fr>.

1.2. DÉFINITIONS

Les termes listés ci-dessous et débutant par une majuscule s'entendent comme suit, indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi : EUROP ASSISTANCE ou « Nous »

Désigne EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société Anonyme au capital de 2 541 712 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 403 147 903, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Bénéficiaire

Désigne toute personne physique, domiciliée en France métropolitaine, dans un de ses départements, collectivités et régions d'outre-mer, à Monaco ou à Andorre, ayant accès aux services du programme de protection digitale « CyberProtection » par l'intermédiaire du Souscripteur.

Souscripteur

Désigne la société ADLP ASSURANCES ayant souscrit auprès d'EUROP ASSISTANCE FRANCE le programme de protection digitale « CyberProtection ».

Application

Désigne l'application mobile de protection digitale permettant d'accéder à la Plateforme et intégrant des logiciels spécifiques de protection pour la navigation sur internet et la saisie des Données, à partir de smartphones et de tablettes.

CGU

Désigne les conditions générales d'utilisation de la Plateforme, destinées à encadrer spécifiquement les modalités d'utilisation de cette Plateforme par le Bénéficiaire.

Contenu

Désigne l'ensemble des articles, photographies, illustrations, fiches, questionnaires, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein de la Plateforme.

Données

Désigne les données personnelles enregistrées par le Bénéficiaire sur la Plateforme et qui font l'objet d'une surveillance sur Internet dans les conditions définies aux présentes. A titre d'exemple, les données personnelles peuvent concerner : nom, prénom, date de naissance, genre, adresse, adresse e-mail, téléphone, téléphone portable, numéro de sécurité sociale, coordonnées bancaires, etc.

Espace Bénéficiaire

Désigne l'espace personnel du Bénéficiaire auquel celui-ci peut accéder après s'être authentifié sur la Plateforme.

Logiciels de protection

Logiciels mis à disposition dans le cadre du programme de protection digitale « CyberProtection », à télécharger depuis la Plateforme pour les ordinateurs, via l'Apple Store ou le Google Play Store pour les smartphones et tablettes et permettant aux Bénéficiaires de sécuriser la navigation à partir de leurs équipements digitaux. Il s'agit :

- pour les ordinateurs, de la suite « ODP (Online Data Protection) ».
- pour les appareils mobiles, des logiciels de protection inclus dans l'application mobile (navigateur et clavier sécurisés).

Le téléchargement et l'utilisation de ou des Logiciels de protection impliquent l'acceptation sans réserve des conditions de licence associées à ces logiciels.

Plateforme

Désigne le site web édité par EUROP ASSISTANCE FRANCE et l'ensemble des Services et Contenus qu'il met à la disposition des Bénéficiaires.

Service(s)

Désigne l'ensemble des services proposés et mis à la disposition des Bénéficiaires au sein de la Plateforme tels que décrits dans les présentes Conditions Générales ainsi que dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du site. Les Services sont fournis via la Plateforme par EUROP ASSISTANCE France.

2. CONDITIONS D'EXÉCUTION DES SERVICES

2.1. UTILISATION DE LA PLATEFORME

L'utilisation de la Plateforme nécessite au préalable l'activation de l'Espace Bénéficiaire.

2.1.1 PROCÉDURE D'ACTIVATION DE L'ESPACE BÉNÉFICIAIRE ET D'ACCÈS À LA PLATEFORME « CYBERPROTECTION »

Afin d'activer son compte, le Bénéficiaire reçoit un email d'enregistrement avec un lien vers l'adresse URL de la page d'enregistrement, sur laquelle il doit saisir :

- son adresse email,
- le mot de passe de son choix.

Son identifiant (numéro de contrat) est pré-saisi.

Il doit également cocher la case « J'accepte les Conditions Générales d'Utilisation et la Politique de Confidentialité », puis valider les informations saisies.

Afin de finaliser l'activation de son compte, le Bénéficiaire reçoit un email d'activation de compte avec un lien vers la page d'activation sur laquelle il saisit son adresse email et son mot de passe.

Il peut ensuite accéder à la Plateforme, à tout moment.

L'accès à la Plateforme est soumis à l'identification préalable du Bénéficiaire par la saisie d'un identifiant constitué de son adresse email personnelle et d'un mot de passe, enregistrés lors de l'activation de son compte.

2.1.2 ACCEPTATION DES CGU

L'accès et l'utilisation de la Plateforme par le Bénéficiaire impliquent la connaissance, l'acceptation sans réserve et le respect par ce dernier des CGU.

L'acceptation des CGU par le Bénéficiaire se manifeste lors de sa première connexion à la Plateforme. Un accès permanent aux CGU est possible à partir de l'icône « Conditions Générales d'Utilisation » de la Plateforme.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de modifier à tout moment les termes des CGU. Dans ce cas, les CGU modifiées seront portées à la connaissance du Bénéficiaire à partir de l'icône « Conditions Générales d'Utilisation » de la Plateforme.

La connexion à la Plateforme par le Bénéficiaire vaudra acceptation des CGU modifiées.

2.1.3 ACCÈS ET SÉCURITÉ

L'accès à la Plateforme est personnel, incessible et temporaire.

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et doivent rester confidentiels, le Bénéficiaire s'engage en conséquence à ne pas les divulguer. Leur usage ne peut être

en aucun cas cédé ou prêté à un tiers, à quelque titre que ce soit.

Le Bénéficiaire est responsable de leur conservation et devra prendre toute mesure utile pour que son identifiant et son mot de passe ne soient pas connus ni utilisés par des tiers.

En outre, le Bénéficiaire s'engage à ne pas divulguer et à ne pas s'approprier ceux d'un autre Bénéficiaire.

2.1.4 PERTE OU OUBLI DU MOT DE PASSE

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, pour quelque raison que ce soit, la responsabilité de EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra être engagée.

Il conviendra pour le Bénéficiaire de cliquer sur le lien « mot de passe oublié » présent sur la page de connexion afin qu'EUROP ASSISTANCE FRANCE lui envoie, à l'adresse e-mail communiquée par le Bénéficiaire un email contenant un lien de réinitialisation.

L'utilisation frauduleuse des identifiants pour accéder aux Services peut causer un préjudice et entraîner des poursuites.

2.1.5 RÈGLES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser la Plateforme de façon loyale et honnête, conformément à son objectif et à son rôle, dans le respect de la législation et de la plus stricte confidentialité.

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra être tenue pour responsable des préjudices que causerait le Bénéficiaire en utilisant des informations issues de cet espace sécurisé à d'autres fins que celles auxquelles elles sont destinées.

Le Bénéficiaire reconnaît et accepte que ce soit, en cas de violation par le Bénéficiaire des dispositions des présentes conditions générales rendant impossible le maintien de l'accès à la Plateforme, et ce, nonobstant les dommages et intérêts qui pourraient être demandés par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

2.2. DESCRIPTION DES DIFFÉRENTS SERVICES

Il est précisé que les Services de la Plateforme sont exclusivement destinés aux Bénéficiaires. L'accès à la Plateforme comprend l'ensemble des Services décrits dans chacune des rubriques ci-après.

2.2.1 SERVICE « SURVEILLANCE DES DONNÉES »

Le Service « Surveillance des données » permet aux Bénéficiaires de surveiller le niveau de risque des données personnelles qu'il a enregistrées sur la Plateforme et circulant sur Internet (partie visible et Internet clandestin « dark web »).

Le service de Surveillance des données permet d'effectuer une recherche avancée sur Internet et le dark web (internet clandestin) pour trouver des combinaisons de données et des données précises relatives aux Bénéficiaires.

Le service de surveillance de l'internet clandestin comprend une vaste base de données d'informations et d'éléments d'authentification usurpés qui est actualisée quotidiennement grâce à de multiples sources. Ce service permet de rechercher des données spécifiques ou des données usurpées à un Bénéficiaire en particulier.

Un degré de risque est attribué à chaque résultat, mais également aux résultats combinés. Le niveau général de risque est calculé en fonction du degré de risque combiné. Le dark web, qui présente un facteur de risque élevé, est mis en évidence dans le « Résumé » au moyen d'un code couleur et placé dans la catégorie « dark web ».

Le Service de surveillance des données sur le dark web se base sur :

- **La récupération quotidienne** : récupération des éléments d'authentification usurpés quotidiennement suite à des fuites de données, dumps d'enregistreurs de frappe, dumps de logiciels malveillants et échanges d'éléments d'authentification entre les pirates informatiques.

- **Un moteur de récupération** : récupération automatique d'éléments d'authentification sur pastebin.com, pastebay.net et sur tout autre site de partage et grâce à des soumissions anonymes.

- **Une recherche d'éléments d'authentification** : surveillance de centaines de pirates informatiques, chercheurs, sites d'informations, forums de pirates informatiques et forums sur le dark web à la recherche d'éléments d'authentification.

- **Flux sur le dark web** :

- flux d'hôtes malveillants, principalement à cause de botnets, d'IP qui ne sont plus sécurisées ;
- flux de TPE, suite à un TPE infecté, des fichiers .xml ;
- flux de données qui ne sont plus sécurisées, suite à des flux non publiés, botnets ;
- flux de cartes bancaires qui ne sont plus sécurisées.

Il existe deux types de recherches sur le dark web : la recherche client et la recherche de données individuelles :

- Recherche client

La recherche client est effectuée en interrogeant une adresse électronique et en regardant si le Bénéficiaire associé à cette adresse électronique s'est fait usurper des données (sous quelque forme que ce soit). Le Service de surveillance des Données indiquera ensuite (si les informations sont disponibles) dans quels types de champs les données ont été usurpées lors de cette faille (ces champs ont pu contenir des données ou être vides), le type de faille et le moment où les données ont été trouvées, à savoir la source de la faille (où celle-ci a été identifiée).

- Recherche de données individuelles

Le Service de surveillance des Données cherche des données individuelles isolées sur le dark web (c'est-à-dire des données qui ne sont pas associées à d'autres données, comme un nom).

Cette recherche peut inclure la recherche des types de Données suivantes qui ont été saisies sur la Plateforme.

2.2.2 SERVICE « TABLEAUX DE BORD »

Le Service « Tableaux de bord » permet au Bénéficiaire d'être informé en temps réel du niveau de risque de ses Données sur la Plateforme et surveillées sur Internet.

Le Service « Tableaux de bord » contient :

- un bref récapitulatif de l'état et des résultats de la Surveillance des Données en ligne et une invitation à télécharger les Logiciels de protection (s'ils n'ont pas été téléchargés) ;
- un bref récapitulatif du nombre d'installations des Logiciels de protection effectuées sur les PC (y compris le nombre restant d'installations) ainsi qu'un lien de téléchargement et des instructions pour le téléchargement et l'installation des Logiciels de protection ;
- un bref récapitulatif du nombre d'installation des Logiciels de protection effectuées sur les appareils mobiles (y compris le nombre restant d'installations) ainsi qu'un lien de téléchargement du Logiciel de protection sur Google Play Store et l'App Store et des instructions relatives au téléchargement.
- un accès à d'autres informations relatives aux produits/services et comment obtenir de l'aide.

2.2.3 SERVICE « ALERTES »

Le Service « Alertes » informe le Bénéficiaire par e-mail, en cas de risque élevé concernant une ou plusieurs de ses Données enregistrées sur la Plateforme et surveillées sur Internet.

Le Bénéficiaire reçoit également un rapport mensuel concernant les alertes reçues.

2.2.4 SERVICE « TÉLÉCHARGEMENT DE LOGICIELS DE PROTECTION POUR ORDINATEURS »

Le Service « Téléchargement de Logiciels de protection pour ordinateurs » offre la possibilité au Bénéficiaire de télécharger un pack de logiciels de protection pour trois ordinateurs au maximum (PC uniquement, non disponible pour MAC OS).

Ce pack de logiciels inclut :

- un brouilleur de clavier qui convertit instantanément les lettres et chiffres que le Bénéficiaire saisit sur le clavier afin qu'ils ne soient pas identifiables.
- une alerte visuelle qui prévient le Bénéficiaire lorsqu'il navigue sur un site de « phishing » (site éphémère malveillant ayant pour objet de récupérer les données du Bénéficiaire à son insu).
- le blocage de copies d'écran illicites.

2.2.5 SERVICE « TÉLÉCHARGEMENT DE LOGICIELS DE PROTECTION POUR TABLETTES ET SMARTPHONES »

Le Service « Téléchargement de Logiciels de protection pour tablettes et smartphones » offre au Bénéficiaire la possibilité de télécharger l'Application mobile.

Cette Application inclut un navigateur et un clavier sécurisés permettant au Bénéficiaire de naviguer sur Internet depuis un smartphone ou une tablette tout en étant protégé :

- le navigateur alerte le Bénéficiaire lorsqu'il se connecte sur un site frauduleux (« Phishing » : site éphémère malveillant ayant pour objet de récupérer les données à l'insu du Bénéficiaire).
- le clavier sécurisé permet d'éviter qu'une application malveillante récupère les informations à l'insu du Bénéficiaire.

2.2.6 SERVICE « AIDE EN LIGNE 24/7 »

Le Service « Aide en ligne 24/7 » permet au Bénéficiaire de trouver les réponses aux principales questions en cas d'usurpation d'identité.

Un « Kit d'Assistance » (document sous format pdf) est mis à sa disposition pour lui délivrer un ensemble de conseils pour protéger ses données personnelles et agir en cas d'usurpation d'identité.

Ce Service « Aide en ligne 24/7 » est relayé par un service « Support clients 24/7 » par téléphone, dont le numéro 01.41.85.87.82 figure dans la rubrique « contact ».

2.2.7 SERVICE « FAQ – FOIRE AUX QUESTIONS »

Le Service « FAQ - Foire Aux Questions », délivre des informations générales relatives au service de Protection Digitale « Cyber Protection ».

3. LIMITATIONS

3.1. INTERNET

Le Bénéficiaire est informé des contraintes et limites du réseau Internet, tout particulièrement en termes de :

- transmission des données et d'atteintes possibles aux données ;
- continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme ou aux différents services offerts par la Plateforme ;
- contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité EUROP ASSISTANCE FRANCE.

En aucun cas, EUROP ASSISTANCE FRANCE ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences, préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour le Bénéficiaire.

Il appartient au Bénéficiaire de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, logiciels et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement à travers la Plateforme.

Le Bénéficiaire ne saurait se prévaloir d'aucune difficulté d'accès à la Plateforme pour accéder à l'information ou aux services en fraude des présentes conditions générales.

3.2. CONTENUS TIERS

Des liens peuvent renvoyer vers d'autres applications, logiciels, sites Internet ou autres réseaux sociaux ou Services fournis par des sociétés tierces à EUROP ASSISTANCE FRANCE. La responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE ne saurait être engagée dans le cas où le contenu desdits autres applications, logiciels, sites Internet ou réseaux sociaux ou services contreviendrait aux droits de tiers et à toutes dispositions légales ou réglementaires en vigueur. Ces autres applications, sites Internet ou autres réseaux sociaux ou services sont fournis sous la responsabilité exclusive des sociétés qui les éditent, ce que reconnaît et accepte expressément le Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire reconnaît que l'Application et les Logiciels de protection sont édités par des tiers. En conséquence, EUROP ASSISTANCE FRANCE décline expressément toute responsabilité à cet égard.

3.3. VIRUS

Le Bénéficiaire est informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout spécialement en termes de sécurité relative dans la transmission des données, de continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme, de performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données et de propagation de virus.

A ce titre, EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra être tenue pour responsable des dommages résultant de virus quelle qu'en soit la forme, de bug(s), voire de tout programme ou d'application qui serait incompatible avec l'infrastructure utilisée par le Bénéficiaire, ni des dommages subis par le Bénéficiaire par le fait d'une panne, interruption maintenance, problème technique, coupure du réseau téléphonique ou des réseaux de télécommunications, surcharge, négligence ou faute de tiers ou de le Bénéficiaire ou d'une incompatibilité de la configuration de l'ordinateur de le Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire est responsable de la mise en œuvre au sein de son ordinateur d'une solution et des mesures de sécurité de nature à prévenir la propagation de virus.

Plus généralement, il appartient au Bénéficiaire de vérifier l'adéquation des services et contenus proposés via la Plateforme à ses besoins. Le Bénéficiaire est seul responsable de toute décision de quelque nature qu'elle soit, prise à partir d'une information fournie au sein des Contenus ou les Services proposés via la Plateforme.

4. RESPONSABILITES

4.1. RESPONSABILITÉ DU BÉNÉFICIAIRE

Le Bénéficiaire demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Plateforme dans les conditions de droit commun.

Le Bénéficiaire reconnaît que, pour utiliser les Services « Surveillance des Données », il lui appartient de renseigner et mettre à jour dès modification les Données sur son Espace Bénéficiaire.

Les Services, en particulier les Services « Surveillance des Données » sont fournis comme des outils pour protéger les informations personnelles et l'identité du Bénéficiaire. Toutefois, les Services n'offrent aucune garantie quant à la protection des informations et de l'identité. En conséquence, le Bénéficiaire reconnaît qu'il ne doit pas se reposer sur les Services comme s'il s'agissait des seuls outils ou moyens permettant de protéger ses informations et son identité. Au contraire, le Bénéficiaire reconnaît qu'il lui appartient d'être prudent dans l'utilisation et la transmission de ses informations et son identité sur Internet.

Il appartient au Bénéficiaire :

- de garder strictement confidentiels ses mots de passe et identifiants et ne pas les dévoiler à des tiers, et, de manière générale, à un tiers quelconque quelles

- que soient ses qualités et activités professionnelles ;
- de respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les mots de passe et identifiant d'un autre Bénéficiaire, ni chercher à connaître ces informations ;
- d'avertir EUROP ASSISTANCE FRANCE de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions ;
- d'utiliser la Plateforme dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi que dans le respect des stipulations des CGU.

4.2. RESPONSABILITÉ DE EUROP ASSISTANCE FRANCE

EUROP ASSISTANCE FRANCE est tenue à une obligation de moyens au titre de la mise en œuvre de la Plateforme et de l'exécution des Services.

La Plateforme est utilisée sous les seuls responsabilité, contrôle et direction du Bénéficiaire. EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tous préjudices directs et indirects, quel qu'ils soient, issus de la mauvaise utilisation par le Bénéficiaire de la Plateforme et des Services associés.

A ce titre, le Bénéficiaire s'engage à valider l'adéquation de la Plateforme et des Services à ses besoins, et à utiliser la Plateforme et les Services dans des conditions normales et conformément à sa destination.

EUROP ASSISTANCE FRANCE n'est en aucun cas responsable de la qualité, de l'actualité, de la complétude et de la véracité des Données saisies par le Bénéficiaire, sous ses seules responsabilités, contrôle et direction.

EN AUCUN CAS, EUROP ASSISTANCE FRANCE N'EFFECTUE DE VERIFICATION OU DE CONTROLE DE COHERENCE OU DE PERTINENCE DES DONNEES INITIALEMENT SAISIES PAR LE BÉNÉFICIAIRE AU SEIN DE LA PLATEFORME LORS DE SON UTILISATION DES SERVICES.

LE BÉNÉFICIAIRE RECONNAÎT PAR AILLEURS QUE LE SERVICE « AIDE EN LIGNE 24/7 » NE CONSTITUE PAS UNE PRESTATION D'ASSISTANCE JURIDIQUE ET NE SAURAIT EN AUCUN CAS SE SUBSTITUER A UNE CONSULTATION JURIDIQUE AUPRES D'UN PROFESSIONNEL DU DROIT.

Le Bénéficiaire est en conséquence informé que EUROP ASSISTANCE FRANCE ne sera pas responsable des dommages résultant de :

- l'utilisation faite par le Bénéficiaire des Contenus mis à sa disposition au sein de la Plateforme et par le biais des Services et ce, en dehors des présentes conditions générales et des CGU de la Plateforme et des conséquences de leur utilisation ;
- la divulgation par le Bénéficiaire à des tiers de son identifiant et/ou de son mot de passe ;
- de l'utilisation par le Bénéficiaire des mots de passe et code d'un autre utilisateur ;
- l'enregistrement par le Bénéficiaire d'informations incomplètes, erronées.

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne sera pas tenue responsable de toute inexécution ou retard dans l'exécution des Services, causés par des événements hors de son contrôle ou cas de force majeure au sens de la définition du Code civil.

L'exécution des présentes conditions générales sera suspendue tant que durera le cas de force majeure et les délais d'exécution du Service seront prolongés d'autant. EUROP ASSISTANCE FRANCE s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de force majeure.

5. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

5.1. CONTENUS ET SERVICES DE LA PLATEFORME

L'ensemble des Contenus accessibles par le biais de la Plateforme et des Services sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par EUROP ASSISTANCE FRANCE, ses entités liées, ou utilisés par EUROP ASSISTANCE FRANCE avec l'autorisation des titulaires de ces droits.

Ces Services et Contenus sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnels du Bénéficiaire qui bénéficie à cet effet d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de EUROP ASSISTANCE FRANCE, sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations par le Bénéficiaire autres que celles visées ci-dessus et notamment :

- toute adaptation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, marques et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de la Plateforme et des Services ;
- tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur le système de traitement automatisé de l'édition en ligne et modifie les conditions de publication ou la politique éditoriale.

Tout manquement du Bénéficiaire à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

5.2. BASES DE DONNÉES

Conformément aux dispositions relatives à la protection des bases de données, EUROP ASSISTANCE FRANCE est productrice et propriétaire de tout ou partie des bases de données composant la Plateforme.

En accédant à la présente Plateforme, le Bénéficiaire reconnaît que les données la composant sont légalement protégées ; il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de la Plateforme à laquelle il accède ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions normales.

6. MARQUES ET SIGNES DISTINCTIFS

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein de la Plateforme sont la propriété d'EUROP ASSISTANCE FRANCE ou de ses partenaires.

Sauf autorisation expresse et préalable d'EUROP ASSISTANCE FRANCE et/ou de ses partenaires, tout usage de cette marque ainsi que toutes autres marques, figuratives ou non, visualisées appartenant à EUROP ASSISTANCE FRANCE ou à des tiers expose le Bénéficiaire à des poursuites judiciaires.

7. COOKIES

Les informations relatives aux cookies utilisés au sein de la Plateforme sont précisées dans la « La Politique de Confidentialité » disponible dans l'onglet « Politique de confidentialité » du site.

8. LIENS HYPERTEXTE

La mise en place par le Bénéficiaire de tous liens hypertextes vers tout ou partie du Site est strictement interdite, sauf autorisation préalable et écrite d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE est libre de refuser cette autorisation sans avoir à justifier de quelque manière que ce soit sa décision. Dans le cas où EUROP ASSISTANCE FRANCE accorderait son autorisation, celle-ci n'est dans tous les cas que temporaire et pourra être retirée à tout moment, sans obligation de justification à la charge d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Dans tous les cas, tout lien devra être retiré sur simple demande d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Toute information accessible via un lien vers d'autres sites n'est pas sous le contrôle d'EUROP ASSISTANCE FRANCE qui décline toute responsabilité quant à leur contenu.

9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles communiquées à EUROP ASSISTANCE FRANCE dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, font l'objet de traitements au sens et dans le respect de la réglementation en vigueur : la loi « Informatique, Fichiers et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée en 2018, le Règlement européen sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD », et toute autre disposition directement applicable.

Dans ce cadre, le responsable du traitement des données personnelles du Bénéficiaire est EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Toutes les informations concernant le traitement des données du Bénéficiaire, leurs finalités, les droits du Bénéficiaire ainsi que les obligations d'EUROP ASSISTANCE FRANCE sont détaillées dans « La Politique de protection des données » disponible dans l'onglet « Politique de protection des données » du site : <https://avocotes.lacyberprotection.fr> et jointes en annexes aux présentes conditions générales.

10. CONVENTION DE PREUVE

EUROP ASSISTANCE FRANCE et le Bénéficiaire acceptent qu'en cas de litige, soient admissibles en tant que preuves devant les tribunaux :

- les moyens d'identification (identifiants et mots de passe...) utilisés dans le cadre du Site ;
- les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Site par le Bénéficiaire ;
- tout ou partie du contenu issu du Compte du Bénéficiaire lui soit présumé imputable ;
- de manière générale toute information ou donnée en relation avec l'utilisation du Site.

11. TOLÉRANCE

La renonciation de l'une des parties aux présentes conditions générales à se prévaloir de ses droits à l'occasion d'une violation quelconque des stipulations des présentes par l'autre partie ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive à se prévaloir de ses droits ultérieurement.

12. DIVISIBILITÉ DE L'ACCORD

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales serait considérée nulle et sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations.

13. RÉCLAMATIONS

Le Bénéficiaire peut s'adresser pour toute réclamation à :

Europ Assistance France
Service Qualité - Réclamation
1, promenade de la Bonnette
92 230 Gennevilliers cedex
ou
Service.qualite@europ-assistance.fr

En cas de conflit ou de litige entre les parties portant sur l'exécution des présentes conditions générales, le Bénéficiaire est informé qu'il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

14. DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Les présentes conditions générales, rédigées en langue française, sont interprétées et exécutées selon le droit français.

ANNEXE - POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES

Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et de la présente Politique de protection des données

En utilisant la Plateforme, le Bénéficiaire reconnaît et accepte les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et la présente Politique de Protection des Données. Si le Bénéficiaire n'approuve pas les Conditions Générales d'Utilisation ou la présente Politique de Protection des Données, il est prié de cesser toute utilisation de la Plateforme et de contacter la Société EUROP ASSISTANCE FRANCE à protectiondesdonnees@europ-assistance.fr de façon à ce qu'elle puisse supprimer toute donnée personnelle le concernant qui aura été collectée.

1. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Responsable de Traitement

La Plateforme est éditée et exploitée par EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société Anonyme au capital de 2 541 712 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 147 903 et dont le siège social est situé 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers. EUROP ASSISTANCE FRANCE (ci-après « la Société ») intervient en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement UE 2016/679, dit « Règlement Général sur la Protection des Données » du 27 avril 2016 (ou « RGPD »).

La Société a élaboré la présente Politique de Protection des Données pour exprimer son engagement en vue de garantir la confidentialité, la sécurité et la proportionnalité des informations partagées par le Bénéficiaire avec elle.

Ce document ainsi que ses Conditions Générales d'Utilisation (CGU) définissent la façon dont, et les finalités pour lesquelles, elle collecte et utilise les données personnelles des Bénéficiaires de la Plateforme.

Finalités et base légale

Les données personnelles des Bénéficiaires collectées par la Société à travers la Plateforme permettent de gérer J7/H24 les fonctionnalités de la Plateforme de protection digitale « CyberProtection » sur la base du contrat établi entre le Bénéficiaire et EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Les informations fournies par le Bénéficiaire dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme seront utilisées pour :

- gérer les fonctionnalités de son compte, telles que prévues et détaillées aux CGU,
- personnaliser sa visite de la Plateforme et vérifier que le contenu de la Plateforme est présenté de la façon la plus efficace pour lui et son ordinateur ;
- lui envoyer des e-mails portant sur diverses questions et interactions liées à l'usage des Services ;
- le contacter si la Société a besoin de résoudre des questions relevant de l'assistance technique de la Plateforme ;
- prévenir des irrégularités et des fraudes ;

Nature des données collectées

En utilisant les fonctionnalités de la Plateforme, le Bénéficiaire peut fournir, s'il le souhaite, les données personnelles suivantes :

- ses nom, prénom et date de naissance ;
- ses coordonnées personnelles (adresses e-mail, téléphone fixe, téléphone mobile, adresse postale) ;
- certaines coordonnées bancaires (IBAN, numéro de CB) ;
- son numéro de sécurité sociale ;
- Son numéro de carte nationale d'identité, de passeport, ou de permis de conduire.

La Société ne collecte des données que dans la mesure de ce qui est nécessaire et essentiel pour exécuter les divers Services délivrés dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et pour toutes les autres finalités énoncées dans la présente Politique de protection des données.

Le Bénéficiaire est informé que ses données collectées et transmises par le biais de la Plateforme sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services. À défaut, le Bénéficiaire ne pourra créer son Espace Bénéficiaire ni/ou bénéficier de tous les Services de la Plateforme.

La Société pourra partager certaines informations concernant le Bénéficiaire avec des prestataires de service tiers : la Société s'attache en effet les services d'autres sociétés pour assumer des missions pour son compte, conformément aux seules obligations de la Société envers le Bénéficiaire. Dans ce cas, la Société ne communique que les informations dont ces prestataires ont besoin pour assumer leur mission.

À l'exception de ces utilisations précitées, la Société ne transmettra pas les données à caractère personnel du Bénéficiaire à un tiers sans son accord.

Les informations concernant les Bénéficiaires sont une part importante de l'activité de la Société et la Société ne vend ni ne loue ces informations à des tiers pour leur permettre d'envoyer des communications de marketing direct au Bénéficiaire.

La Société peut cependant être amenée à divulguer des données si elle y est légalement obligée, ou si cette divulgation est nécessaire pour appliquer ses Conditions Générales d'Utilisation ou tout autre accord conclu avec le Bénéficiaire, ou pour protéger les droits de la Société.

Durée de conservation des Données

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au RGPD, les données du Bénéficiaire ne sont conservées par la Société que pour la durée nécessaire à l'atteinte des finalités exposées plus haut, durée augmentée de la prescription légale (archivage pendant 5 ans après clôture du compte sur la Plateforme).

Mesures de Protection des Données

L'attention du Bénéficiaire est attirée sur la sensibilité de certaines données qu'il est susceptible de renseigner ou de communiquer lorsqu'il utilise la Plateforme (par exemple, le numéro de sécurité sociale), et dont l'utilisation par des personnes mal intentionnées est potentiellement susceptible de lui être dommageable.

Des dispositifs renforcés en termes de sécurité et toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la protection des données sont donc mis en place afin de permettre une collecte et un traitement des données personnelles dans les conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité et de manière plus générale leur sécurité dans le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés, du RGPD, ainsi que de toutes les autres dispositions légales et réglementaires applicables.

Pour rappel, l'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et doivent rester confidentiels, le Bénéficiaire est responsable de leur conservation et s'engage en conséquence à ne pas les divulguer. Leur usage ne peut être en aucun cas cédé à un tiers, à quelque titre que ce soit.

Le Bénéficiaire s'engage à ne pas s'approprier ni utiliser ceux d'un autre utilisateur.

Accès aux informations

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au RGPD, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de limitation, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui le concernent.

Il bénéficie également du droit de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles, notamment en demandant la clôture de son compte.

Le Bénéficiaire peut aussi définir des directives concernant la manière dont il entend que soient exercés ces droits après son décès.

Le Bénéficiaire peut exercer ces droits en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité signé,

- par email à : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr

- par courrier postal à : EUROP ASSISTANCE FRANCE - Délégué à la protection des données - 1 promenade de la Bonnette 92633, GENNEVILLIERS cedex

Le Bénéficiaire dispose enfin du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (modalités sur www.CNIL.fr).

2. COOKIES

Lors de l'utilisation de la Plateforme, des cookies générés par les serveurs informatiques de la Société ou de ses partenaires peuvent s'installer automatiquement sur le terminal du Bénéficiaire sous réserve des choix qu'il aura exprimés concernant les cookies et qu'il peut modifier à tout moment.

Ces cookies ont pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la navigation au sein de la Plateforme et sont strictement nécessaires à la fourniture des Services, à savoir notamment pour :

- mémoriser les informations relatives aux formulaires remplis par le Bénéficiaire au sein de la Plateforme (première inscription et accès ultérieurs) ou à des Services mis en œuvre au sein de la Plateforme ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité, par exemple lorsqu'il est demandé au Bénéficiaire de se connecter à nouveau à la Plateforme après un certain laps de temps.

Les cookies sont conservés par la Société pour une durée maximale de 13 mois et les données collectées par leur biais ne sont pas cédées à des tiers ni utilisées à d'autres fins.

Comment désactiver les cookies ?

Le Bénéficiaire peut refuser ces cookies, les modifier ou les supprimer à tout moment et gratuitement à travers les choix décrits ci-après.

Le Bénéficiaire est informé que tout paramétrage de son navigateur qu'il pourra entreprendre sera susceptible de modifier sa navigation au sein de la Plateforme et ses conditions d'accès à certains Services nécessitant l'utilisation de cookies.

Paramétrage du navigateur

Le Bénéficiaire peut configurer son logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans son terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur. Il peut également configurer son logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies lui soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie soit susceptible d'être enregistré dans son terminal.

Le Bénéficiaire est informé que s'il refuse l'enregistrement de certains cookies dans son terminal, ou s'il supprime ceux qui y sont enregistrés, il ne pourra plus bénéficier des fonctionnalités nécessaires pour naviguer au sein de la Plateforme et utiliser les Services.

Le cas échéant, la Société décline toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé de ses Services résultant de l'impossibilité pour la Société d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que le Bénéficiaire aurait refusés ou supprimés.

Pour la gestion des cookies, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide du navigateur du Bénéficiaire, qui lui permettra de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies.

3. MODIFICATIONS DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

La présente Charte pourra faire l'objet de modifications. Ces modifications entreront en vigueur dès la publication sur la page du Site : <https://avocotes.lacyberprotection.fr> de la nouvelle version de la Charte de Protection des Données.

