



ASSURANCE
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE
CONDITIONS GÉNÉRALES



SOMMAIRE

1 • BIEN COMPRENDRE ET BIEN UTILISER VOTRE ASSURANCE	04
2 • LES MOTS CLÉS POUR BIEN COMPRENDRE	06
3 • VOS CONTACTS ET VOS DÉMARCHES	07
3.1 En cas de sinistre	
3.2 En cas de modification de votre contrat	
3.3 En cas de réclamation	
3.4 En cas de questions sur vos données personnelles	
3.5 Service de banque en ligne	
4 • LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT	09
4.1 La prise d'effet et la durée de votre contrat	
4.2 Ce qui est assuré par votre contrat	
4.3 Ce qui n'est jamais assuré par votre contrat	
4.4 Le calcul de votre prime (cotisation annuelle)	
4.5 Les changements à déclarer	
4.6 La résiliation de votre contrat	
5 • VOTRE PROTECTION ET CELLE DES TIERS	12
5.1 Responsabilité Civile Vie Privée	
5.2 Défense – Recours suite à sinistre	
6 • LES MODALITÉS D'INDEMNISATION	16
6.1 Le fonctionnement de l'indemnisation	
6.2 Les franchises	
6.3 La subrogation	
7 • LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT	17
7.1 Vos droits en cas de renonciation	
7.2 Le délai pour engager une action et la prescription	
7.3 L'autorité de contrôle	
7.4 Informations complémentaires	
7.5 La souscription en ligne de produits d'assurance	
7.6 Vos données à caractère personnel	
ANNEXE	19
Notice d'Information : Données à caractère personnel	



1 • BIEN COMPRENDRE ET BIEN UTILISER VOTRE ASSURANCE

➤ QU'EST-CE QU'UNE ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE ?

L'assurance Responsabilité Civile Vie Privée (RCVP) vous couvre pour les dommages accidentels que vous pourriez causer à d'autres personnes (les tiers[®]), dans le cadre de votre vie privée. Elle couvre les dommages corporels[®], matériels[®], mais également les dommages immatériels[®] qui pourraient en résulter.

Ce type d'assurance est utile pour les personnes souhaitant assurer uniquement leur Responsabilité Civile, sans assurer de logement. Par exemple, l'assurance Responsabilité Civile Vie Privée est appropriée dans les situations suivantes :

- **Une personne âgée est domiciliée en maison de retraite non-médicalisée :**
Le contrat de séjour ne couvre pas la Responsabilité Civile individuelle de ses résidents. Elle souhaite donc s'assurer uniquement en Responsabilité Civile Vie Privée.
- **Un étudiant vivant dans un foyer d'étudiants :**
S'il n'est plus éligible à l'assurance habitation de ses parents, il a besoin d'être couvert uniquement par une assurance Responsabilité Civile Vie Privée.
- **Un militaire vivant en caserne :**
Il n'a pas de logement à côté et ne possède que très peu de biens. Il souhaite néanmoins s'assurer dans le cadre de sa vie privée en Responsabilité Civile Vie Privée.

➤ LES BONNES QUESTIONS À SE POSER



Qui est assuré ?

Vous, en tant que souscripteur[®], ou la personne désignée à la souscription. L'assuré[®] est mentionné aux conditions particulières[®] du contrat. Il peut être différent du souscripteur[®]. Vos enfants mineurs ou vos animaux de compagnie sont également assurés en raison des dommages qu'ils pourraient causer, si votre responsabilité est engagée.



Dans quels pays êtes-vous couvert ?

Les garanties s'exercent en France et dans le monde entier pour les séjours de moins d'un an.



Est-il obligatoire de vous assurer avec un contrat Responsabilité Civile Vie Privée ?

Cette assurance est fortement recommandée, voire obligatoire, dans certaines situations, puisqu'elle couvre les dommages que vous pouvez occasionner à une personne ou à ses biens dans le cadre de votre vie privée. En l'absence de couverture, le montant des dommages pourra vous être réclamé par la victime ou son assureur.

> VOS GARANTIES

La protection des personnes	Responsabilité Civile Vie Privée	p. 12	●
	Défense – Recours suite à sinistre®	p. 14	●

> EN CAS DE DOMMAGES CAUSÉS AUX BIENS D'UN TIERS

Le cas présenté ci-après est un exemple sans valeur contractuelle. Dans tous les cas, l'indemnisation s'appliquera sous réserve des conditions de mise en jeu des garanties.

EXEMPLE Lors d'une fête d'école, vous bousculez un parent d'élève qui était en train de prendre des photos. L'appareil photo tombe accidentellement et se casse.

Déclaration de sinistre



Vous devez déclarer le sinistre® dans un délai de 5 jours ouvrés suivant sa constatation, par téléphone au **N°Cristal 09 69 36 45 45 APPEL NON SURTAXÉ**. Nos gestionnaires vous accompagnent, vous conseillent et vous communiquent les prochaines démarches à effectuer.

La victime du dommage doit également faire une déclaration auprès de son assureur.



Réparation des dommages

L'assureur de la victime prend contact avec nous pour obtenir le règlement des dommages. La victime doit fournir la facture d'achat d'origine, ainsi que le devis de réparation ou la facture de remplacement du bien endommagé.



Indemnisation

Nous indemnisons directement l'assureur de la victime, déduction faite de la franchise® contractuelle prévue par le contrat en cas de dommages matériels®, qui reste à votre charge et que vous devez payer à l'assureur de la victime.

Réparation des dommages

Coût de réparation ou de remplacement du bien dans la limite de la valeur d'occasion du bien sur le marché, moins la franchise® indiquée aux conditions particulières®.



2 • LES MOTS CLÉS POUR BIEN COMPRENDRE

A

ACCIDENT

Tout évènement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée constituant la cause de dommages corporels[®], matériels[®] ou immatériels[®].

ASSURÉ

La personne désignée au contrat. Il est généralement désigné par le terme « VOUS ».

ASSUREUR

BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des assurances – Société Anonyme au capital de 61 996 212 € inscrite au RCS de Paris sous le N° B 350 663 860, dont le siège social est situé au 88 avenue de France – 75641 Paris Cedex 13.

AVENANT

Document contractuel établi pour constater qu'une modification est apportée au contrat (changement d'adresse...).

C

CONDITIONS GÉNÉRALES

Document contractuel qui précise les garanties et les conditions d'application de votre assurance (durée de vie, résiliation, garanties, exclusions...).

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Document contractuel qui complète les conditions générales[®] et que vous avez signé à la souscription du contrat ou en cas d'avenant[®]. Il reprend les éléments précis concernant votre situation. Il précise également les garanties ainsi que les différents montants de franchise[®], seuils d'intervention[®] et plafonds d'indemnisation.

CONJOINT

Personne vivant en communauté de vie attestée par un mariage, une union libre établie ou un pacte civil de solidarité.

D

DÉCHÉANCE

Perte de tout ou partie du droit à indemnité d'assurance à la suite du non-respect de certaines de vos obligations en cas de sinistre[®].

DOMMAGE CORPOREL

Atteinte à l'intégrité physique ou psychique des personnes.

DOMMAGE IMMATÉRIEL

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéficiaire, entraîné directement par la survenance de dommages corporels[®] ou matériels[®] garantis.

DOMMAGE MATÉRIEL

Détérioration d'une chose, d'un bien ou atteinte physique à un animal.

E

ÉCHÉANCE ANNIVERSAIRE

Date anniversaire à laquelle votre contrat est renouvelé.

EDP MOTORISÉ

Ce terme désigne les engins de déplacement personnels motorisés. Il regroupe notamment les trottinettes électriques, gyroroues, gyropodes, hoverboards... Il est synonyme de nouveaux véhicules électriques individuels, dit NVEI.

EXPLOSION / IMPLOSION

Action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz, de vapeur ou de fluide, provoquée uniquement au contact de l'air.

F

FRANCHISE

Somme déduite de l'indemnité due en cas de sinistre[®] et restant à votre charge. Si le coût évalué de votre sinistre[®] est inférieur au montant de la franchise[®], alors la mise en œuvre de la garantie ne peut s'effectuer.

M

MAISON DE RETRAITE MÉDICALISÉE

Établissement médico-social, privé ou public, assurant l'hébergement de personnes âgées. Une prise en charge des soins quotidiens ainsi que médicale au sein de l'établissement est assurée par un personnel paramédical et/ou médical, formé pour prodiguer des soins adaptés aux personnes âgées et disponible en permanence. L'établissement est en lien avec des professionnels de la santé, qu'ils travaillent en interne ou proviennent d'une structure externe.

P

PRESCRIPTION

Laps de temps au terme duquel un droit non exercé est perdu.

S

SEUIL D'INTERVENTION

Montant à partir duquel la garantie peut s'appliquer.

SINISTRE

Évènement susceptible d'entraîner l'application des garanties du contrat.

SOUSCRIPTEUR

Personne qui a conclu et signé le contrat avec l'assureur[®]. Son nom apparaît sur le contrat et il est généralement désigné par le terme « vous », excepté s'il n'est pas l'assuré[®].

T

TIERS

Toute personne non engagée par le contrat, c'est-à-dire toute personne autre que le souscripteur[®], l'assuré[®] et l'assureur[®].

V

VILLÉGIATURE

Il s'agit d'un lieu à usage d'habitation situé dans le monde entier et dont l'assuré[®] est temporairement locataire ou occupant à titre gratuit pour des séjours d'agrément réalisés à titre privé. Le bâtiment ne doit pas être classé monument historique.

3 • VOS CONTACTS ET VOS DÉMARCHES

3.1 EN CAS DE SINISTRE

Comment déclarer votre sinistre ?

Étape 1

Pour déclarer votre sinistre[®], il vous suffit dans un premier temps de nous appeler au  **N°Cristal 09 69 36 45 45** APPEL NON SURTAXÉ et de vous laisser guider par notre serveur vocal interactif.

Depuis l'étranger, vous devez composer le +33 (0)9 69 36 45 45.

Vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 12h.

Pour faciliter la déclaration par téléphone, pensez avant votre appel à réunir les éléments suivants :

- La date, le lieu, la nature et les circonstances du sinistre[®].
- Ses causes et ses conséquences.
- La nature et le montant approximatif des dommages.
- Les noms et adresses des personnes responsables ou lésées, ainsi que les coordonnées de leurs assureurs.
- S'il y a lieu, les noms et adresses des témoins.
- Les garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques auprès d'autres assureurs.

Lors de votre déclaration, nous enregistrons votre sinistre[®].

Étape 2

Vous devez nous transmettre dans les plus brefs délais tous les documents et renseignements nécessaires à la bonne gestion de votre dossier.

Pour cela, vous avez plusieurs possibilités :

- Par e-mail à l'adresse : sinistres@natixis.com.
- Par courrier :
BPCE Assurances
TSA 90007
33689 MERIGNAC CEDEX.

Si vous nous envoyez vos documents par e-mail :

- Vous ne pouvez nous transmettre les éléments qu'après avoir effectué votre déclaration et avoir obtenu une référence sinistre[®].
- Vous devez impérativement indiquer en objet de votre e-mail cette référence sinistre[®], sans quoi nous ne pouvons nous engager sur le traitement de votre dossier.

IMPORTANT

Si vous faites, en connaissance de cause, de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre[®], vous perdrez tout droit à recevoir une indemnité (déchéance[®] du contrat). L'emploi de moyens frauduleux ou de documents mensongers entraînera la perte de tout droit à garantie.

Dans quel délai déclarer votre sinistre ?

Type de sinistre	Délai de déclaration du sinistre
Tous les sinistres [®] matériels et corporels	Dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivants.
Défense – Recours suite à sinistre [®]	Dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 30 jours ouvrés suivants.  À savoir En cas de recours, nous vous encourageons à agir rapidement afin de maximiser les chances de voir aboutir votre recours.

IMPORTANT

Au-delà de ces délais, vous perdrez votre droit à indemnité si votre retard nous a causé un préjudice, sauf si vous n'avez pas pu le respecter par cas fortuit ou de force majeure.

3.2 EN CAS DE MODIFICATION DE VOTRE CONTRAT

Comment nous déclarer des changements ?

Depuis le site Internet ou l'application mobile de votre banque, sur votre espace de banque en ligne vous pouvez :

- Modifier votre compte de prélèvement ou la date de prélèvement.
- Télécharger votre attestation d'assurance Responsabilité Civile Vie Privée.

Vous pouvez également solliciter votre conseiller bancaire pour effectuer ces changements.

Retrouvez le détail des changements à nous déclarer dans la partie 4.5.

3.3 EN CAS DE RÉCLAMATION

Étape 1 : votre conseiller bancaire habituel, votre contact privilégié

En cas de désaccord entre vous et nous (l'assureur[®]) à l'occasion de l'application des termes du présent contrat ou du règlement d'un sinistre[®], vous devez d'abord consulter votre conseiller bancaire habituel ou contacter le Service Relations Clientèle de votre banque.

Étape 2 : notre Service Réclamations

Si le désaccord persiste, vous pouvez adresser un courrier à :

BPCE Assurances – Service Réclamations

TSA 20009

33700 MERIGNAC

Ce service vous aidera à trouver une solution.

3 • VOS CONTACTS ET VOS DÉMARCHES

Les délais de traitement de votre réclamation sont les suivants : un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de 10 jours et vous recevrez une réponse dans un délai de 60 jours (sauf survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont nous vous tiendrons informé).

Étape 3 : la Médiation de l'Assurance

Si le désaccord persiste, vous avez la possibilité de contacter le Médiateur de l'Assurance à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS CEDEX 09

ou via le site www.mediation-assurance.org (coût de connexion selon le fournisseur d'accès).

Votre demande doit intervenir au plus tard dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite que vous avez adressée à notre Service Réclamations.

Le Médiateur formulera un avis dans un délai de 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas ni à vous, ni à nous, chacun conservant le droit de saisir le tribunal compétent.

À savoir

Si vous avez souscrit en ligne un produit ou service, vous pouvez également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (coût de connexion selon le fournisseur d'accès).

3.4 EN CAS DE QUESTIONS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

Pour toute question sur vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection Des Données par courrier électronique ou postal en indiquant vos nom, prénom, coordonnées de contact et en fournissant une copie de votre pièce d'identité.

Délégué à la Protection Des Données	
Adresse postale	Courriel
BPCE ASSURANCES 88, avenue de France 75013 Paris	dpobpceassurances@natixis.com

Retrouvez également des informations détaillées sur le traitement des données à caractère personnel dans la notice dédiée et annexée à la fin de ces conditions générales[®].

3.5 SERVICE DE BANQUE EN LIGNE

Si vous avez adhéré préalablement au service de banque en ligne auprès de votre banque, tous les documents inscrits dans le cadre du présent contrat et qui vous sont communiqués seront mis à disposition sous format électronique, dans votre espace personnel sécurisé de banque à distance (sous réserve de leur disponibilité).

Ce service de banque en ligne fait l'objet de conditions générales spécifiques disponibles auprès de la banque.

Vous avez la possibilité de résilier ce service à tout moment et sans frais auprès de votre banque.

4 • LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT

4.1 LA PRISE D'EFFET ET LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT

À partir de quelle date êtes-vous assuré ?

Votre contrat entre en vigueur à la date d'effet qui figure dans vos conditions particulières[Ⓢ] et il en est de même en cas d'avenant[Ⓢ] (c'est-à-dire si vous faites modifier votre contrat).

Quelle est la durée de votre contrat ?

Après une première période d'un an, votre contrat est reconduit automatiquement d'année en année, à chaque échéance anniversaire[Ⓢ]. La date d'échéance anniversaire[Ⓢ] de votre contrat est calculée à partir de la date d'effet figurant dans vos conditions particulières[Ⓢ].

4.2 CE QUI EST ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT

Qui sont les personnes assurées ?

Votre contrat vous couvre, vous, en tant que personne désignée aux conditions particulières[Ⓢ]. Votre adresse de résidence doit se situer en France métropolitaine (Corse incluse).

Dans quels pays s'appliquent vos garanties ?

Vos garanties s'exercent en France et dans le monde entier pour les séjours de moins d'un an.

4.3 CE QUI N'EST JAMAIS ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT

 Ce que votre contrat ne garantit jamais :

Indépendamment des exclusions particulières à chaque garantie, votre contrat ne garantit jamais :

- Les conséquences d'une faute intentionnelle (c'est-à-dire accomplie avec l'intention délibérée de causer un dommage tel qu'il s'est produit) ou dolosive (c'est-à-dire accomplie avec une prise de risque volontaire et en ayant conscience de commettre une faute).
- Les pertes et dommages occasionnés par la guerre civile ou la guerre étrangère.
- Les dommages d'origine nucléaire et les dommages causés par toute source de rayonnements ionisants.
- Les dommages liés à votre participation comme organisateur ou concurrent à des épreuves ou manifestations nécessitant l'autorisation des pouvoirs publics.
- Les dommages immatériels[Ⓢ] causés à autrui et non consécutifs à des dommages matériels[Ⓢ] ou corporels[Ⓢ] garantis.
- Le paiement des amendes auxquelles vous pouvez être condamné.

- Les dommages d'incendie, d'implosion[Ⓢ], d'explosion[Ⓢ], de dégâts des eaux, de catastrophes naturelles, de catastrophes technologiques ou d'attentat, causés ou subis par les biens mobiliers situés à votre domicile.
- Les dommages causés ou subis par un véhicule terrestre à moteur (y compris les EDP motorisés[Ⓢ]), une remorque, un semi-remorque ou une caravane ainsi que leurs éléments constitutifs lorsque vous en avez l'usage, la garde, la conduite ou la propriété.
- Les dommages causés par les véhicules jouets d'enfant dont la vitesse est supérieure ou égale à 10 km/h.
- Les dommages causés par les voiliers de plus de 5,05 m ou les véhicules nautiques à moteur dont la conduite nécessite la carte ou le permis « mer ».
- Les dommages liés à votre responsabilité contractuelle.
- Les dommages liés à la transmission de toute maladie (sauf si celle-ci est causée par une intoxication alimentaire).
- Les dommages matériels[Ⓢ] et immatériels[Ⓢ] occasionnés au conjoint[Ⓢ] de l'assuré[Ⓢ] ainsi qu'aux collatéraux, ascendants, descendants ou tout conjoint[Ⓢ] de ces personnes.
- Les dommages causés lors de participation à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage.
- Les dommages causés aux biens immobiliers dont vous êtes occupant ou locataire, à l'exception des biens en villégiature[Ⓢ].
- Les dommages causés ou subis par les personnes âgées ou handicapées adultes que vous accueillez à titre onéreux à votre domicile (loi n°2002-73 du 17 janvier 2002 et ordonnance n°2005-1477 du 1^{er} décembre 2005).
- Les dommages liés à l'exercice d'une activité professionnelle ou rémunérée, au travail clandestin ou à une activité bénévole à caractère associatif, syndical ou électif.
- Les dommages survenus sur le lieu du travail.
- Les dommages liés aux troubles anormaux du voisinage.

4.4 LE CALCUL DE VOTRE PRIME (COTISATION ANNUELLE)

Comment est calculée votre prime ?

Le montant de votre prime est calculé en fonction des garanties mentionnées dans vos conditions particulières[Ⓢ]. Votre prime est actualisée chaque année. La première année, la prime annuelle et les éventuels frais de gestion sont indiqués aux conditions particulières[Ⓢ]. Les primes suivantes, tout comme les éventuels frais de gestion, sont indiqués sur l'échéancier. En votre qualité de souscripteur[Ⓢ], ce paiement vous incombe.

À quel moment peut-elle évoluer ?

Chaque année, nous pouvons réévaluer les montants des plafonds de garanties, des franchises[®] et de votre prime. Dans ce cas, nous vous informons sur ces nouveaux montants et sur leur date d'application.

Si vous n'acceptez pas cette revalorisation, vous pouvez résilier votre contrat. Dans ce cas, vous disposez de 30 jours à compter de la date à laquelle vous avez eu connaissance de cette modification pour nous demander la résiliation de votre contrat. Celle-ci prendra effet 30 jours après notification par l'envoi d'une lettre ou tout autre support durable tel que l'email.

4.5 LES CHANGEMENTS À DÉCLARER

Le montant de votre prime d'assurance Responsabilité Civile Vie Privée a été établi à partir des réponses aux questions qui vous ont été posées lors de la souscription de votre contrat concernant votre situation.

Ces informations permettent d'apprécier les risques pris en charge afin que vous disposiez d'une assurance adaptée à votre situation.

Tout changement concernant votre situation doit être déclaré. Il s'agit d'une obligation. La non-déclaration d'une modification peut engendrer une non prise en charge du sinistre[®] dans certains cas.

Quels changements devez-vous nous déclarer ?

En cours de contrat, vous devez nous informer de toutes les modifications qui rendent inexacts les déclarations que vous avez faites lors de la souscription de votre contrat ou lors du dernier avenant[®], c'est-à-dire lors des dernières modifications.

Les changements suivants vous concernant doivent nous être déclarés :

- Le changement de profession.
- Le changement d'adresse.
- Le changement de situation ou de régime matrimonial.
- Le départ à la retraite professionnelle ou la cessation définitive d'activité professionnelle.

Quelles sont les conséquences de ces changements sur votre contrat ?

Si votre déclaration est inexacte

Si les déclarations faites lors de la souscription du contrat ou au cours de sa vie changent l'objet du risque ou notre opinion sur celui-ci, nous pouvons, conformément à la réglementation (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances) :

- **Soit vous opposer la nullité de votre contrat, en cas de fausses déclarations intentionnelles.**
- **Soit réduire l'indemnité du sinistre[®] versée au tiers[®] en cas de fausses déclarations non intentionnelles. Dans ce cas, l'indemnité est réduite proportionnellement au rapport existant entre la prime payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été exacte.**

Dans quel délai déclarer ces changements ?

Si vous êtes à l'origine de ces changements, ils doivent nous être déclarés avant que la modification n'ait lieu.

Dans les autres cas, vous devez nous en informer dans un délai de 15 jours à partir du moment où vous en avez connaissance.

4.6 LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

Quand l'assureur[®] ou vous-même pouvez-vous résilier le contrat et sous quelles conditions ?

	Qui peut résilier ?	Quand est-il possible de résilier ?	Quand prend effet la résiliation ?
Résiliation sans motif			
La 1 ^{re} année	Vous	À l'expiration d'un délai d'1 an moyennant un préavis de 2 mois.	À l'échéance annuelle de votre contrat.
À l'issue de la 1 ^{re} année	Vous	À tout moment sans frais ni pénalités à l'expiration du délai d'1 an à compter de la première souscription.	1 mois après la notification par le nouvel assureur.
Résiliation avec motif			
La 1 ^{re} année	Nous	À l'expiration d'un délai d'1 an moyennant un préavis de 2 mois.	À l'échéance annuelle de votre contrat.
Changement vous concernant et ayant une incidence directe sur le risque couvert : <ul style="list-style-type: none"> • Changement de domicile. • Changement de situation matrimoniale (divorce, décès du conjoint[®], mariage...). • Changement de régime matrimonial (communauté ou séparation de biens...). • Changement de profession. • Retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle. 	Vous et nous	Dans les 3 mois suivant la date de l'évènement, si la résiliation est à votre initiative, par l'envoi d'une lettre ou tout autre support durable tel que l'email et si la résiliation est à notre initiative, par lettre recommandée.	1 mois après la notification à l'autre partie.
Décès du souscripteur[®]	L'héritier	Il doit nous informer de la date de l'évènement par l'envoi d'une lettre ou tout autre support durable tel que l'email.	1 jour après le décès.
Non-paiement de la prime	Nous	40 jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure de payer.	Suspension de toutes les garanties 30 jours après envoi de la lettre recommandée de mise en demeure. Résiliation du contrat à l'expiration d'un délai supplémentaire de 10 jours.
Résiliation après sinistre[®]	Nous	Dès la déclaration du sinistre [®] .	1 mois après la notification de la résiliation à l'assuré [®] . Dans ce cas, vous avez le droit de résilier dans le délai d'1 mois à compter de la notification de cette résiliation, tous vos autres contrats souscrits auprès de nous (l'assureur [®]).

Quelles sont les modalités de résiliation ?

Si vous en prenez l'initiative, vous devez nous en informer, soit par une déclaration faite contre récépissé (tampon à l'appui) au siège social ou chez le représentant de l'assureur[®] dans la localité, soit par l'envoi d'une lettre ou tout autre support durable tel que l'email, dans les délais prévus. Le délai de préavis démarre à compter de la date d'envoi de la demande.

Nous vous confirmerons par écrit la réception de la notification.

Pour une résiliation en dehors de l'échéance annuelle, vous devez joindre à votre demande un document justifiant le motif invoqué pour la résiliation.

Si nous en prenons l'initiative, une lettre recommandée vous sera adressée à votre dernier domicile connu, dans les délais prévus au contrat.

Le délai de résiliation court à compter de la date figurant sur le cachet de la Poste.

Dans quelles conditions votre prime peut-elle être remboursée après résiliation ?

Si la résiliation de votre contrat intervient entre deux échéances, nous vous remboursons la part de prime perçue d'avance pour la période non courue.

5 • VOTRE PROTECTION ET CELLE DES TIERS

5.1 RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

Qu'est-ce que la garantie Responsabilité Civile Vie Privée (RCVP) ?

Il est recommandé d'être couvert par une garantie Responsabilité Civile Vie Privée pour les dommages accidentels que vous, en tant qu'assuré[®], vos enfants ou vos animaux, pourriez causer à d'autres personnes (les tiers[®]), dans le cadre de votre vie privée.

Cette garantie prend en charge :

- Le préjudice lié aux dommages corporels[®] subis par un tiers[®] ou en découlant pour ses ayants droits.

EXEMPLE : Vous courez et heurtez violemment un piéton qui traverse. Votre RCVP prendra en charge notamment les frais médicaux et les soins de cette personne.

- Les frais subis par un tiers[®], suite à des dommages matériels[®].

EXEMPLE : Chez des amis, vous faites tomber accidentellement l'appareil photo reflex numérique qui leur appartient. Votre garantie RCVP prendra en charge les frais de réparation ou le remplacement de l'appareil.

- Les dommages immatériels[®] sont également pris en charge lorsqu'ils sont la conséquence d'un dommage corporel[®] et/ou d'un dommage matériel[®] garanti.

EXEMPLE : Il est prescrit au piéton que vous avez renversé un arrêt de travail de 3 semaines. Nous prendrons en charge au titre de cette garantie les pertes éventuelles de salaire de ce tiers[®].

À savoir

Lorsque votre responsabilité se trouve engagée solidairement ou « in solidum » (c'est-à-dire si d'autres personnes sont également responsables du dommage), la garantie couvre les frais dans la limite de votre part de responsabilité dans vos rapports avec les co-auteurs du dommage.

EXEMPLE : Un ami et vous-même provoquez un incendie involontairement. La garantie RCVP interviendra à hauteur de la part de responsabilité retenue pour vous.

Qui est assuré ?

- Vous, en tant que personne désignée aux conditions particulières[®] du contrat.

Pour quoi êtes-vous couvert ?

Cette garantie permet de compenser financièrement les dommages matériels[®] et corporels[®] subis par les autres (les tiers[®]) ainsi que les dommages immatériels[®] en résultant, lorsque votre responsabilité est engagée :

- De votre propre fait.
- Du fait des personnes dont vous êtes civilement responsable.
- Du fait des animaux domestiques vous appartenant, ou que vous gardez occasionnellement.
- Du fait des choses vous appartenant ou dont vous avez la garde.
- Dans le cadre d'activités.

Dommages causés par vos enfants

Votre garantie RCVP prend en charge l'indemnisation des dommages causés par vos enfants :

- Pendant leurs activités scolaires et extrascolaires (y compris lors des trajets aller-retours à votre domicile), pendant leurs sorties scolaires et lors de séjours en colonie de vacances.
- Dans le cadre de leurs études ou pendant un stage (y compris si vos enfants résident épisodiquement chez vous). Ils sont également couverts à l'étranger,

lors d'un séjour ou d'un stage, pour une durée maximum de 6 mois.

- Lorsqu'ils sont gardés à titre bénévole ou occasionnel par une personne, à votre domicile ou au sien.
- Lorsqu'ils pratiquent occasionnellement du baby-sitting.

Cette garantie couvre également le cas où votre enfant mineur, ou toute personne dont vous êtes civilement responsable, utilise à votre insu un véhicule terrestre à moteur ou un bateau dont vous n'avez pas la propriété ou la garde.



Exclusion spécifique

La garantie ne couvre pas :

- Les dommages causés au véhicule et/ou au bateau utilisé.

Dommages causés ou subis par vos employés

Votre garantie RCVP intervient dans les cas suivants, si votre responsabilité civile est engagée :

- Lorsqu'une personne que vous employez à votre domicile cause des dommages à un tiers[®] dans le cadre de ses fonctions.

EXEMPLE : Votre femme de ménage fait tomber accidentellement un pot de fleurs posé sur le rebord de votre fenêtre. La terrasse de votre voisin située en-dessous est endommagée.

- Lorsque votre employé subit des dommages corporels[®] résultant soit d'une faute inexcusable commise par vous-même, c'est à dire que votre responsabilité est engagée et résulte d'une grave négligence de votre part, soit d'une faute intentionnelle d'un autre de vos employés. La garantie prend alors en charge :
 - Les cotisations complémentaires prévues par le Code de la Sécurité sociale.
 - L'indemnité complémentaire à laquelle votre employé peut prétendre.

- Lorsque votre employé cause des dommages en utilisant, dans le cadre de ses fonctions, un véhicule dont vous n'avez pas la propriété, l'usage, ou la garde. Le véhicule est utilisé à titre exceptionnel ou à votre insu. La garantie intervient alors en complément ou à défaut des garanties minimales accordées par l'assurance automobile obligatoire.



Exclusions spécifiques

La garantie ne couvre pas :

- Les dommages subis par le véhicule terrestre à moteur utilisé.
- Les dommages corporels[®] subis par vos employés pendant leur service.

À savoir

Sauf s'ils sont la conséquence d'une faute inexcusable commise par son employeur ou d'une faute intentionnelle commise par un autre employé, les dommages corporels[®] subis par un employé pendant ses heures de travail relèvent du régime d'indemnisation des accidents[®] du travail.

Dommages causés ou subis par une personne vous prêtant bénévolement assistance

Si votre responsabilité civile est engagée, votre garantie RCVP couvre l'indemnisation des dommages subis ou causés par un tiers[®] vous prêtant bénévolement assistance.

Dommages causés par des animaux

Votre garantie RCVP intervient pour indemniser les dommages causés par vos animaux ou ceux dont vous avez la garde. Il peut s'agir :

- Des animaux de compagnie (chiens, chats, oiseaux, lapins, petits rongeurs...).
- Des animaux de basse-cour (poules, canards...).
- Des bovins, ovins, caprins, équidés (chevaux, poneys, ânes, bardots, mulets) détenus à titre privé et non dans le cadre d'un élevage. Pour que la garantie s'applique, ces animaux doivent être maintenus dans un espace clos et leur nombre doit être limité à 5 animaux par espèce mentionnée.

La garantie prend également en charge les frais de vétérinaire que vous devez engager dans le cadre de la lutte contre la rage, quand votre animal a mordu ou griffé un tiers[®] (article R.223-35 du Code Rural). Pour être indemnisé, une attestation vétérinaire précisant la race de l'animal mis en cause devra être fournie.

Exclusions spécifiques

La garantie ne couvre pas :

- Les dommages causés par les équidés (chevaux, poneys, ânes, mulets, bardots) qui vous ont été confiés à titre onéreux ou dont la garde vous a été transférée pour une période continue de plus de 60 jours par an.
- Les dommages causés par les fauves, les animaux sauvages (même s'ils sont domestiqués), les animaux venimeux.
- Les dommages causés par les chiens considérés comme dangereux (de catégorie 1 ou 2) et les Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC).

Dommages causés par des objets

Votre garantie RCVP prend en charge l'indemnisation des dommages causés par les biens qui vous appartiennent :

- Les objets usuels (par exemple, du mobilier, un vélo mécanique ou à assistance électrique, du matériel de bricolage ou de jardinage...).
- Les fauteuils roulants manuels ou électriques.
- Les aéronefs de loisir de catégorie A, y compris les drones de loisir (dont le poids est inférieur à 800 grammes), utilisés à des fins de loisir, en dehors de toute compétition et dans le respect de la réglementation en vigueur.
- Les jouets d'enfants autoportés ou automoteurs (par exemple, une petite voiture électrique), dont la vitesse n'excède pas 10 km/h et utilisés dans le cadre d'un lieu privé non ouvert à la circulation publique.
- Le matériel de jardinage et de bricolage, y compris le matériel autotracté ou autoporté (par exemple, une tondeuse autoportée) utilisé dans le cadre d'un lieu privé non ouvert à la circulation publique.

À savoir

Pour le matériel autoporté devant faire l'objet d'une assurance automobile obligatoire, en cas de sinistre[®], la garantie RCVP n'intervient qu'en complément ou à défaut des garanties minimales prévues par cette assurance obligatoire.

La garantie RCVP couvre également les dommages causés par des biens qui ne vous appartiennent pas et vous sont prêtés, confiés ou loués.

Dommages causés lors d'activités

Votre garantie RCVP prend en charge les dommages que vous pouvez causer :

- Lors de la pratique d'un sport ou d'une activité de loisir. Les frais de recherche ou de secours engagés à la suite d'un événement mettant votre vie en danger sont également pris en charge (sauf si ces frais résultent de l'intervention d'une société ou d'un organisme privé spécialisé dans ce genre de recherche).

Exclusions spécifiques

La garantie ne couvre pas :

- Les frais consécutifs aux actions de recherche ou de secours engagés, à titre privé, par une société ou un organisme spécialisé.
- Les dommages causés lors de :
 - La pratique d'un des sports suivants : un sport de combat, le snowkite, le kitesurf, le rafting, le canyoning, la plongée sous-marine.
 - La pratique de l'alpinisme, l'escalade, la spéléologie ou la via ferrata sans le concours d'un moniteur ou d'un guide, le saut à l'élastique.
 - La pratique de sports aériens et le pilotage d'appareils aériens, y compris les modèles réduits ayant un moteur de plus de 4 cm³.
 - La pratique de la chasse terrestre ou sous-marine, ainsi que les dommages survenus lors des trajets aller-retours.
 - La pratique d'activités sportives dans un club, un groupement sportif ou une association agréée.
 - La pratique d'un sport à titre professionnel.

- Dans le cadre d'une activité de service à la personne que vous exercez. Il peut s'agir :
 - De garde d'enfants ou de soutien scolaire, à votre domicile ou au domicile de l'enfant et exercés à titre occasionnel, en dehors de toute association ou organisme spécialisés.
 - De garde d'animaux à votre domicile et exercée à titre occasionnel, en dehors de toute association ou organisme spécialisés.
 - D'assistance aux personnes âgées de plus de 60 ans ou handicapées et exercée à titre occasionnel, en dehors de toute association ou organisme spécialisés.

Exclusion spécifique

La garantie ne couvre pas l'activité professionnelle de garde d'enfants.

- Lors d'un stage conventionné en entreprise ou d'une période d'observation (rémunérés ou non). Les dommages causés aux biens qui vous sont confiés par l'entreprise d'accueil ou l'organisme de formation sont également pris en charge. Si vous endommagez du matériel automoteur au cours de ce stage, la garantie est acquise. Vous êtes également couvert si vous causez un dommage à l'étranger, lors d'un séjour ou d'un stage réalisé dans le cadre de vos études pour une durée maximum de 6 mois.

Exclusions spécifiques

La garantie ne couvre pas :

- Les dommages résultant de la prescription et/ou de la pratique d'actes ou d'une activité de recherche, dans le cadre de stage dans le domaine médical.
- Les dommages causés à du matériel automoteur quand ces derniers résultent d'un accident[®] de la circulation sur la voie publique.

Dommages occasionnés lors de l'occupation occasionnelle d'un bien immobilier (Responsabilité Civile villégiature[®])

Dans le cadre de vos séjours à titre privé d'une durée maximale de 3 mois, vous bénéficiez de la garantie Responsabilité Civile villégiature[®] dans tous les lieux à usage d'habitation et dans le monde entier.

Nous garantissons votre responsabilité civile en raison des dommages résultant d'un incendie ou d'un risque assimilé ou d'un dégât des eaux, causés :

- Aux biens du propriétaire de l'habitation que vous occupez momentanément.
- Aux biens des voisins et des tiers[®], à la suite d'un sinistre[®] ayant pris naissance dans votre lieu de villégiature[®].

EXEMPLE : Dans une location de vacances, vous laissez accidentellement couler l'eau de la baignoire et provoquez un dégât des eaux.

5 • VOTRE PROTECTION ET CELLE DES TIERS

Dommmages occasionnés lors de la location d'une salle (Responsabilité Civile fête familiale)

Lorsque vous louez ou occupez un ou plusieurs bâtiments pour une fête de famille, vous bénéficiez de la garantie Responsabilité Civile fête familiale.

Nous garantissons votre responsabilité civile en raison des dommages suivants résultant d'un incendie, d'un dégât des eaux, d'un bris de vitres ou d'un risque assimilé à ces événements :

- Les dommages matériels[®] causés aux bâtiments et aux biens mobiliers loués au propriétaire des bâtiments.
- Les dommages matériels[®] et immatériels[®] subis par un tiers[®].

Pour que la garantie soit effective, les dommages doivent se produire dans un bâtiment loué ou occupé dans le cadre d'une fête de famille, avec l'accord du propriétaire, pour une durée maximale de 4 jours à compter de la remise des clés.

Comment le tiers est-il indemnisé ?

Les plafonds d'indemnisation présentés ci-dessous ne prennent pas en compte l'éventuelle franchise[®] applicable et prévue par le contrat (voir partie 6.2).

Dommages corporels [®] et immatériels [®]	
Indemnisation	Jusqu'à 100 000 000 €.
Dommages matériels [®] et immatériels [®]	
Indemnisation	Jusqu'à 100 000 000 €.
Indemnisations spécifiques	
Indemnisation	<ul style="list-style-type: none">• Dommages de pollution : jusqu'à 2 500 000 €.• Dommages causés au matériel confié par l'entreprise d'accueil ou l'organisme de formation dans le cadre des études ou stages : jusqu'à 5 000 €.• Frais de recherche et de secours : jusqu'à 5 000 €.

5.2 DÉFENSE – RECOURS SUITE À SINISTRE

Qu'est-ce que la garantie Défense – Recours suite à sinistre ?

Cette garantie vous couvre dans les 2 cas suivants :

- **Défense** : si vous êtes responsable de dommages causés à un tiers[®] et êtes poursuivi devant les juridictions compétentes, nous vous apportons aide et assistance dans la défense de vos droits.
- **Recours** : si vous êtes victime de dommages causés par un tiers[®] couverts par votre contrat, nous vous accompagnons dans vos démarches amiables ou judiciaires pour faciliter l'indemnisation de votre préjudice.

i À savoir

Vous ne devez en aucun cas prendre l'initiative d'une action judiciaire ou d'une action amiable sur une garantie de votre contrat sans avoir obtenu notre accord. Si vous le faites, vous ne pourrez plus bénéficier de ladite garantie et tous les frais du procès, quel qu'en soit le résultat, resteront à votre charge.

Qui est assuré ?

- Vous, en tant que personne désignée aux conditions particulières[®] du contrat.

Pour quoi êtes-vous couvert ?

Défense

Nous prenons en charge votre défense lorsque vous êtes poursuivi devant les tribunaux civils, administratifs ou pénaux, à la suite de dommages causés à un tiers[®] et indemnisés au titre de la garantie Responsabilité Civile.

EXEMPLE : Vous déclenchez involontairement un incendie qui endommage le logement d'un tiers[®]. Ce dernier porte plainte suite aux dommages subis par son logement.

Vous bénéficiez alors de l'aide de nos services spécialisés pour assurer votre défense.

Nous intervenons de la façon suivante :

- Nous vous informons de vos droits et obligations.
- Nous mettons à votre disposition un de nos avocats spécialisés dont nous réglons les honoraires. Vous avez la faculté de choisir vous-même votre avocat, nous remboursons ses honoraires dans les limites prévues par le contrat (voir tableau ci-après).

Recours

Nous prenons en charge votre recours amiable ou judiciaire lorsque vous êtes victime d'un dommage corporel[®] ou matériel[®] subi dans le cadre de votre vie privée, s'il résulte d'un accident[®] qui aurait pu faire jouer la garantie Responsabilité Civile si vous en aviez été l'auteur au lieu d'en être la victime.

EXEMPLE : Un enfant mineur vous bouscule dans la rue et vous blesse. Vous portez plainte afin d'obtenir réparation de votre préjudice. Nous vous accompagnons dans les démarches pour résoudre le cas à l'amiable. Si ce type de négociation n'aboutit pas, nous pouvons vous accompagner dans les démarches judiciaires.

Nous intervenons de la façon suivante :

- Nous mettons à votre disposition nos services juridiques spécialisés.
- Vous pouvez choisir librement votre avocat ou toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur. Cette personne défendra, servira ou représentera vos intérêts devant les juridictions (administratives, civiles, commerciales ou pénales) pour obtenir, à l'amiable ou judiciairement, la réparation financière des dommages matériels[®] et/ou des dommages corporels[®] subis.

Cependant, si la partie adverse est défendue par un avocat, alors vous devez également être assisté ou représenté par un avocat de votre choix.

Si vous n'avez pas connaissance d'un avocat susceptible d'assurer la défense de vos intérêts, nous pouvons vous communiquer les coordonnées d'un avocat sur demande écrite.

Arbitrage d'un éventuel désaccord

S'il existe un désaccord entre vous et nous (l'assureur[®]) quant à la procédure juridique à suivre, vous pouvez exercer votre droit d'arbitrage. Nous désignerons alors un arbitre d'un commun accord ou, à défaut, nous demanderons au président du Tribunal judiciaire de le faire. Dans les deux cas, les frais supplémentaires seront à notre charge.

Toutefois, le président du Tribunal judiciaire, statuant en urgence, peut en décider autrement si vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée par nous ou par la tierce personne, nous vous indemnisons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de nos obligations contractuelles.

Conflits d'intérêts

En cas de conflit d'intérêts entre vous et nous (l'assureur[®]), vous pouvez choisir vous-même votre avocat ou un autre défenseur. Dans ce cas, nous remboursons les honoraires engagés dans les limites prévues par le contrat (voir tableau ci-après).

À noter que les dispositions relatives au libre choix de l'avocat par l'assuré[®] et à l'arbitrage ne sont pas applicables lorsque, en notre qualité d'assureur[®] de Responsabilité Civile, une procédure judiciaire ou administrative s'exerce en même temps dans l'intérêt de l'assureur[®] et de l'assuré[®] (cf. article L.127-6 2° du Code des assurances).

Comment êtes-vous indemnisé ?

En cas de sinistre[Ⓞ], il n'y a pas de franchise[Ⓞ] et les plafonds d'indemnisation sont les suivants :

Généralités	
Indemnisation	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cas d'un recours amiable ou judiciaire, le montant total des indemnités qui peuvent vous être versées est limité à 16 600 € et selon le barème des honoraires. Il sert à rembourser les frais et honoraires d'huissiers, d'avocats... • Certains frais engagés dans le cadre de la procédure judiciaire (par exemple, les frais d'avocats, les constats d'huissiers de justice, les frais d'expertise non judiciaire, les frais de déplacement et d'hébergement pour les besoins du procès) restent à votre charge. Cependant, la partie perdante peut être condamnée à dédommager la partie gagnante de tout ou partie de ses frais conformément aux articles 700 du Code de procédure civile, 375 et 475-1 du Code de procédure pénale. • Le seuil d'intervention[Ⓞ] de la garantie concerne des dommages supérieurs à 150 €.
Honoraires d'avocat	
Indemnisation	<ul style="list-style-type: none"> • <u>1^{re} instance : 830 € par affaire plaidée</u> Tribunal judiciaire / Juge pour enfants / Tribunal de police / Tribunal correctionnel / Cour d'assises / Tribunal administratif / Tribunal pour enfants / Cour d'assises des mineurs. • <u>Appel : 830 € par affaire plaidée</u> Cour d'appel / Cour administrative d'appel / Cour d'assises d'appel. • <u>Dernière instance : 1 550 € par pourvoi</u> Cour de Cassation / Conseil d'État. • <u>Assistance : 320 € par mesure, réunion d'expertise ou affaire</u> À une mesure d'instruction ou d'expertise / devant une autre commission. • <u>Médiation pénale : 630 € si contravention et 830 € si délit, par affaire plaidée</u> • <u>Transaction menée à son terme par l'intermédiaire d'un avocat : 830 € par transaction</u>

Pour quoi n'êtes-vous pas couvert ?



Ce que la garantie Défense ne couvre pas :

- Les exclusions communes à toutes les garanties (voir partie 4.3).
- Les exclusions de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée (voir partie 5.1).
- Les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance.
- La pratique de la chasse.
- Un attentat ou un acte de terrorisme.



Ce que la garantie Recours ne couvre pas :

- Les exclusions communes à toutes les garanties (voir partie 4.3).
- Les exclusions de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée (voir partie 5.1).
- Les recours lorsque les dommages engagent votre responsabilité.
- Les recours lorsque les dommages engagent votre responsabilité en tant que conducteur d'un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance, d'un véhicule aérien ou d'une embarcation à voile ou à moteur.
- Les recours pour les dommages subis par un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance, par un véhicule aérien ou par une embarcation à voile ou à moteur.
- Les recours pour les dommages résultant de la pratique de la chasse (ainsi que les dommages survenus durant le trajet aller-retour).
- Les litiges vous opposant à un professionnel avec lequel vous avez contracté si vous subissez un préjudice lié à l'exécution de ce contrat.
- Les recours en cas de maladie ou affection médicale, qu'elle qu'en soit la cause, y compris celle résultant d'un traitement médical, d'une intervention chirurgicale, de soins, même consécutifs à un accident[Ⓞ].

6 • LES MODALITÉS D'INDEMNISATION

6.1 LE FONCTIONNEMENT DE L'INDEMNISATION

IMPORTANT

L'assurance ne peut être une source d'enrichissement. Elle ne garantit que la réparation des dommages dont vous êtes responsable, dans la limite de votre garantie.

Qui estime les dommages ?

Les dommages sont évalués d'un commun accord entre la victime ou son assureur et nous-mêmes ou éventuellement entre l'expert[®] choisi par la victime ou son assureur et le nôtre.

Quels documents devez-vous nous fournir ?

En cas de sinistre[®], c'est à vous et/ou au tiers[®] qu'il revient de justifier, par tous les moyens et documents en votre possession, l'existence ainsi que l'importance du préjudice que vous avez causé à un tiers[®].

À savoir

Nos gestionnaires vous accompagnent pas à pas dans la prise en charge de votre sinistre[®]. Ils vous indiquent quels sont les documents et pièces justificatives à fournir pour le traitement de votre dossier.

Qui dirige l'action en responsabilité ?

En cas d'action en justice contre vous mettant en cause une responsabilité assurée par ce contrat :

- Devant une juridiction civile, commerciale ou administrative, nous assurons votre défense, nous dirigeons le procès et avons le libre exercice des voies de recours, dans la limite de notre garantie.
- Devant une juridiction pénale, si la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté avec votre accord de diriger votre défense ou de nous y associer. S'il y a constitution de partie civile, la direction du procès nous incombe. Dans ce cas, un seul avocat est préférable mais rien ne s'oppose à ce que vous choisissiez un avocat qui s'associe à votre défense.

6.2 LES FRANCHISES

À la suite d'un sinistre[®], une franchise[®] contractuelle peut-être appliquée. Le montant est indiqué aux conditions particulières[®].

Responsabilité Civile Vie Privée <ul style="list-style-type: none">• Dommages corporels[®] et immatériels[®]• Dommages matériels[®] et immatériels[®]	Aucune franchise [®] . Franchise [®] contractuelle.
Défense – Recours suite à sinistre[®]	Aucune franchise [®] .

6.3 LA SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'assureur[®] est subrogé dans les droits de l'assuré[®] contre le(s) tiers[®] responsable(s), à concurrence des prestations et indemnités versées, que la responsabilité du tiers[®] soit entière ou partagée. Dès le paiement de l'indemnité, vos droits et actions nous sont transmis, c'est-à-dire que nous agissons à votre place et pouvons intenter un recours (une demande de remboursement) contre le(s) tiers[®] responsable(s) du sinistre[®] ou des dommages. Cette subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée.

Si la subrogation ne peut plus s'opérer de votre fait alors qu'elle aurait pu être exercée, nous sommes déchargés de toute obligation à votre rencontre.

7 • LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT

7.1 VOS DROITS EN CAS DE RENONCIATION

Vente à distance

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, toute personne physique ayant conclu, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, un contrat à distance dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer par lettre ou tout support durable tel que l'email, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où vous avez reçu les présentes conditions générales[®] si cette date est postérieure à celle de conclusion du contrat.

Votre contrat sera résilié à la date de réception de votre lettre.

Les sommes versées à la souscription seront restituées dans un délai de 30 jours à compter de la réception de cette lettre.

La souscription ne peut normalement prendre effet tant que le délai de renonciation ci-dessus indiqué n'est pas expiré. Néanmoins, il peut être dérogé à ce principe, et les garanties peuvent prendre effet plus tôt si le souscripteur[®] en fait la demande.

Si le contrat prend effet immédiatement, la mise en œuvre du droit de renonciation mettra fin au contrat pour l'avenir. BPCE Assurances conservera la portion de prime perçue afférente à la période couverte.

Démarchage à domicile ou sur le lieu de travail

Conformément à l'article L.112-9 du Code des assurances, cette faculté de renonciation peut également être exercée par toute personne physique faisant l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

Ce délai commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat.

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée postale ou électronique. En revanche, dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre[®] mettant en jeu la garantie du contrat, le souscripteur[®] ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, BPCE Assurances vous remboursera dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la lettre la portion de prime pour la période non couverte par le contrat d'assurance.

Pour exercer votre droit de renonciation dans l'un des deux cas ci-dessus, vous devez envoyer votre demande selon le modèle proposé ci-dessous, par courrier recommandé postal ou électronique avec demande d'avis de réception, à l'adresse suivante :

BPCE Assurances
88 avenue de France
75641 PARIS CEDEX 13.

Modèle :

Je soussigné(e) (nom et prénom) _____
né(e) le ____/____/____ demeurant _____

déclare renoncer expressément au contrat d'assurance Responsabilité Civile Vie Privée n° _____

que j'ai souscrit le ____/____/____ auprès de _____
_____, et demande le remboursement des sommes versées.

Fait à _____, le ____/____/____.
Signature.

7.2 LE DÉLAI POUR ENGAGER UNE ACTION ET LA PRESCRIPTION

Conformément à l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont **prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance**. Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur[®] en a eu connaissance.
2. En cas de sinistre[®], que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré[®] contre l'assureur[®] a pour cause le recours d'un tiers[®], le délai de 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.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription[®] est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription[®], c'est-à-dire par une action en justice, un commandement, une saisie, un acte d'exécution forcée ou par la reconnaissance de la part de l'assureur[®] d'un droit à garantie.

La prescription[®] peut également être interrompue par une cause d'interruption de prescription[®] propre au droit des assurances c'est-à-dire par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre[®], l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur[®] à l'assuré[®] en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré[®] à l'assureur[®] en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription[®] est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents[®] atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré[®] décédé.

7.3 L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les sociétés d'assurances sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

7.4 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Les parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française durant leurs relations précontractuelles et contractuelles et de rédiger les présentes dispositions contractuelles en langue française.

- La loi applicable au présent contrat est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.
- La preuve des opérations effectuées pourra être faite par toute forme d'enregistrement, résultant de moyens de communication tels que le téléphone ou Internet, utilisés entre l'assuré[®], sa banque et BPCE Assurances. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par la banque ou BPCE Assurances, quel qu'en soit le support, feront foi et seront opposables au souscripteur[®] en cas de contestation, sauf preuve contraire. La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établies par les systèmes informatiques de la banque et de BPCE Assurances.

7.5 LA SOUSCRIPTION EN LIGNE DE PRODUITS D'ASSURANCE

Pour souscrire aux produits d'assurance via le service de banque en ligne, vous acceptez et reconnaissez que l'utilisation de la signature électronique et l'utilisation de vos codes d'accès valent consentement à la conclusion du présent contrat d'assurance.

Les conditions d'utilisation du service de banque en ligne sont régies par les conditions générales de votre convention de compte de dépôt et services associés de votre banque.

7.6 VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

BPCE Assurances, le responsable du traitement, dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat d'assurance, et plus généralement de notre relation d'affaires, va recueillir certaines informations vous concernant par le biais de son réseau d'intermédiaires agissant au nom et pour le compte de BPCE Assurances dans le cadre de cette collecte d'informations.

Les informations vous expliquant pourquoi et comment BPCE Assurances entend utiliser ces informations, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données sont disponibles **en annexe**.

BPCE Assurances assurera la mise à jour régulière de la notice d'information conformément à l'évolution des traitements de vos données personnelles.

ANNEXE

NOTICE D'INFORMATION : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

BPCE Assurances, le Responsable de Traitement, à partir des renseignements qui sont demandés à ses clients par l'intermédiaire de ses préposés, mandataires ou distributeurs, des formulaires qui sont complétés par sa clientèle, ou des dispositifs automatisés de captation ou, plus généralement, de processus de collecte d'information sur sa clientèle, collecte et traite des informations identifiant des personnes physiques et pouvant concerner leur vie privée comme leur vie professionnelle (par exemple : le nom, la date de naissance, les coordonnées personnelles ou professionnelles, la situation familiale, la photographie, la profession etc.).

Ces informations sont ci-après dénommées « **Données à Caractère Personnel** » ou « **Données** ».

La protection des **Données** est essentielle pour construire, avec ses clients, une relation d'affaires de confiance.

Dans ce but, BPCE Assurances veille en permanence au respect des règles légales⁽¹⁾ sur la protection des **Données à Caractère Personnel** et entend assurer une gouvernance responsable de ses fichiers informatiques ainsi que la plus grande transparence sur les traitements de **Données** qu'elle opère.

BPCE Assurances est une filiale de NATIXIS, qui a désigné pour l'ensemble du Groupe un **Délégué à la Protection des Données Personnelles** (ou DPO). Ce dernier veille à ce que les traitements des Données à Caractère Personnel mis en oeuvre par BPCE Assurances respectent la réglementation applicable.

Cette notice d'information est destinée aux personnes physiques concernées par les traitements de Données opérés par BPCE Assurances. Elle explique pourquoi BPCE Assurances a besoin de collecter leurs Données, comment leurs Données seront utilisées et protégées, combien de temps elles seront conservées et les droits dont elles disposent.

Qui sont les personnes dont les Données sont collectées ?

Les clients de BPCE Assurances et leurs éventuels représentants légaux, mandataires, personnes de contacts, préposés ou bénéficiaires effectifs, ainsi que les tiers[®] impliqués dans les sinistres[®].

À quelles fins leurs Données sont-elles collectées et utilisées ?

Dans le cadre de sa prestation d'assurance avec sa clientèle, BPCE Assurances a besoin de recueillir certaines **Données** les concernant et ce, pour les finalités suivantes :

Fournir à ses clients les produits d'assurance et services qu'ils ont souscrits ou souhaitent souscrire

Il s'agit pour BPCE Assurances de pouvoir exécuter un contrat d'assurance conclu ou à conclure.

La passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance nécessitent le recueil et le traitement des Données des clients. À défaut, BPCE Assurances ne sera pas en mesure de conclure ou d'exécuter le contrat qui la lie à ses clients.

Pour connaître les **catégories de Données traitées** et leurs **sources** au regard des **finalités** de recueil des Données de ses clients, veuillez-vous reporter au tableau des traitements de données personnelles en annexe de ce document.

Répondre à ses obligations légales et réglementaires

Afin de répondre à ses obligations en matière de prévention et de détection des fraudes, de traçabilité des transactions liées à des opérations d'assurances, de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, BPCE Assurances doit recueillir les Données de ses clients. À défaut, BPCE Assurances ne sera pas en mesure de poursuivre sa relation d'affaires avec ses clients.

Pour connaître les **catégories de Données traitées** et leurs **sources**, et disposer du **détail des finalités** de recueil des Données de ses clients, veuillez-vous reporter au tableau des traitements de données personnelles en annexe de ce document.

L'Intérêt légitime de BPCE Assurances à mettre en oeuvre le traitement

BPCE Assurances peut invoquer son « intérêt légitime » à traiter les Données de ses clients en particulier lorsqu'elle se trouve face à des situations qui peuvent présenter des risques pour son activité.

Les traitements basés sur l'« intérêt légitime » permettent à BPCE Assurances d'assurer la sécurité du réseau informatique et des Données, de contrôler l'accès à ses locaux mais également d'améliorer la gestion de sa relation client, ses produits et ses services, ses activités de prospection, son profilage marketing, incluant la combinaison de Données à des fins d'analyses ou d'anonymisation, et enfin pour ses activités d'audit et d'inspection.

Ces traitements sont mis en oeuvre en prenant en compte les intérêts et les droits fondamentaux de ses clients.

BPCE Assurances peut évaluer les risques liés aux demandes de souscription sur la base d'un processus de prise de décision automatisée, incluant une intervention humaine, aboutissant à une décision d'octroi d'un contrat d'assurance ou non. **Les clients ont le droit de présenter leurs observations et de contester la décision prise à l'issue de ce processus.**

Pour connaître les **catégories de Données traitées** et leurs **sources**, et disposer du **détail des finalités** de recueil des Données de ses clients, veuillez vous reporter au tableau des traitements de données personnelles en annexe de ce document.

Finalités soumises au consentement de ses clients

BPCE Assurances entend soumettre certains traitements de Données de ses clients au recueil du consentement de ces derniers. Dans ces cas, ils seront sollicités pour consentir, de manière spécifique, à la collecte et au traitement de leurs Données pour des finalités explicites.

Par exemple, toute prospection commerciale sera soumise à leur consentement préalable s'ils ne sont pas client de BPCE Assurances, ou s'ils sont clients de BPCE Assurances mais que la prospection porte sur des produits qui ne sont pas analogues à ceux qu'ils ont déjà acquis. Le transfert des Données des clients de BPCE Assurances vers des partenaires tiers[®] sera également soumis à leur consentement préalable.

Pour connaître les **catégories de Données traitées** et leurs **sources**, et disposer du **détail des finalités** de recueil des Données de ses clients, veuillez-vous reporter au tableau des traitements de données personnelles en annexe de ce document.

(1) Le Règlement général sur la protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 et la loi Informatique et libertés 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Cookies et autres traceurs

On entend par Cookies ou autres traceurs, les traceurs déposés et lus par exemple lors de la consultation d'un site Internet, de la lecture d'un courrier électronique, de l'installation ou de l'utilisation d'un logiciel ou d'une application mobile.

Lors des visites des clients sur le site Internet de BPCE Assurances, des cookies et des traceurs peuvent être installés sur leurs équipements (ordinateurs, smartphones, tablettes numériques, etc.).

La politique de cookies que nous mettons en oeuvre est disponible sur les sites concernés.

Qui a accès aux Données des clients ?

BPCE Assurances prend toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des Données qu'elle a collectées mais aussi leur confidentialité, c'est-à-dire s'assurer que seules les personnes autorisées y accèdent.

Seules les personnes habilitées en raison de leurs activités au sein des services compétents de BPCE Assurances, en charge des traitements correspondants, ont accès aux Données des clients dans la limite de leurs habilitations.

De même, les prestataires ou partenaires de BPCE Assurances peuvent avoir accès aux Données des clients de cette dernière en tant que de besoin et de manière sécurisée dans le cadre de l'exécution de sa prestation d'assurance.

À ce titre, BPCE Assurances peut être amené à communiquer certaines des données à caractère personnel de ses clients aux entités suivantes au sein du Groupe BPCE :

- BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE, afin qu'il puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues par la loi, au bénéfice du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente, ou aux fins de gestion de la gouvernance des données pour le compte des établissements du Groupe BPCE. La gouvernance des données désigne l'organisation et les procédures mises en place pour encadrer les pratiques de collecte et d'utilisation des données au sein du Groupe BPCE, et optimiser l'efficacité de l'usage de ces données dans le respect du cadre juridique et déontologique.

- toute entité du Groupe BPCE, en vue de

- la présentation des produits ou services gérés par ces entités
- l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations
- en cas d'entrée en relation contractuelle avec ladite entité, l'actualisation des données relatives à l'état civil, la situation familiale, patrimoniale et financière, le statut fiscal, l'utilisation des produits et/ou services souscrits ou leur recouvrement

- toute entité, prestataire du Groupe BPCE, en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques pour le compte du Groupe. À cet effet, les données personnelles concernant les clients de BPCE Assurances pourront être pseudonymisées ou anonymisées à des fins de recherches et de création de modèles statistiques.

La pseudonymisation signifie que les données en question ne pourront plus être reliées à la personne sans avoir recours à des informations complémentaires, conservées séparément et soumises à des mesures techniques et organisationnelles destinées à garantir que les données initiales ne peuvent plus être attribuées à une personne physique identifiée ou identifiable

Certaines autorités se verront également communiquer les Données des clients de BPCE Assurances, conformément à la loi et la réglementation applicables.

Dans l'éventualité où certains de ces destinataires se situeraient en dehors de l'Union européenne ces derniers devront posséder une protection suffisante au regard de leurs législations locales ou de leurs engagements contractuels en matière de traitement des données personnelles. Dans cette hypothèse, la liste de ces destinataires, leur pays et l'encadrement du partage hors Union européenne des Données sera, le cas échéant, disponible en annexe de ce document.

Combien de temps sont conservées les Données des clients ?

Une fois les finalités de traitement des Données atteintes, et en tenant compte des éventuelles obligations à conserver certaines Données, BPCE Assurances

ne conserve plus les Données de ses clients.

La durée de conservation est variable et dépend de la nature des Données et des finalités poursuivies par le traitement.

Pour connaître les durées de conservation des Données de ses clients, veuillez-vous reporter au tableau en annexe de ce document.

Quels sont les droits des clients sur leurs Données ?

Dans les limites et conditions autorisées par la réglementation en vigueur, des clients disposent des droits suivants :

- **Accéder** à l'ensemble de leurs Données : ils peuvent obtenir des informations relatives au traitement de leurs Données ainsi qu'une copie de celles-ci.
- **Rectifier, mettre à jour leurs Données** : s'ils considèrent que leurs Données sont inexactes ou incomplètes, ils ont le droit d'obtenir que leurs Données soient modifiées en conséquence.
- **Effacer leurs Données** : ils peuvent demander la suppression de leurs Données.
- Demander une **limitation des traitements** opérés par BPCE Assurances relatifs à leurs Données.
- Demander la **portabilité** de leurs Données : ils ont le droit de demander à récupérer les Données qu'ils ont fournies à BPCE Assurances ou à ce qu'elles soient transmises à un tiers[®] si cela est techniquement possible.
- **Retirer leur consentement** à tout moment pour les traitements de leurs Données soumis à leur consentement.
- **S'opposer** au traitement de leurs Données : ils peuvent pour des motifs légitimes liés à leur situation particulière, s'opposer au traitement de leurs Données, mais également s'opposer, à tout moment, au traitement de leurs Données à des fins de prospection, ce qui inclut les traitements de profilage liés à cette prospection.
- Introduire une **réclamation** auprès d'une autorité de contrôle (**en France, la CNIL : www.cnil.fr**).

En outre, ils ont la possibilité de communiquer à BPCE Assurances des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs Données après leur décès, lesquelles directives peuvent être enregistrées également auprès de « d'un tiers[®] de confiance numérique certifié ». Lesdites directives, ou sorte de « testament numérique », peuvent désigner une personne chargée de leur exécution ; à défaut, leurs héritiers seront désignés.

Comment les clients peuvent-ils exercer leurs droits ?

Pour exercer leurs droits, ils doivent contacter le **Délégué à la Protection Des Données** par courrier électronique ou postal en indiquant, nom, prénom, coordonnées de contact et en fournissant une copie de leur pièce d'identité.

Délégué à la Protection Des Données	
Adresse postale	Courriel
BPCE ASSURANCES 88, avenue de France 75013 Paris	dpobpceassurances@natixis.com

Pour les communications électroniques à des fins de prospection :

Les clients de BPCE Assurances peuvent également choisir, à partir de leur compte en ligne, les types de communications électroniques qu'ils souhaitent recevoir ou non, et se désinscrire, de façon définitive ou temporaire, de chaque catégorie ou de l'ensemble des communications.

Un lien de désinscription (pour les courriels) ou un numéro de désabonnement (pour les SMS / MMS) figure par ailleurs sur chaque communication électronique que BPCE Assurances leur envoie.

Ils peuvent, à tout moment, **porter réclamation devant l'autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL : www.cnil.fr)** à savoir celle du pays de l'Espace Économique Européen dans lequel se trouve leur résidence habituelle, ou leur lieu de travail ou le lieu où la violation présumée de la réglementation aurait été commise.

Annexe : tableau des traitements de données personnelles

Finalité de traitement	Type(s) de données	Durée de conservation	Origine(s) des données	Destinataire(s) des données
Passation, gestion et exécution d'un contrat d'assurance	Données nécessaires à l'identification et aux coordonnées, relatives à la situation familiale et aux habitudes de vie, aux informations sur l'activité professionnelle, à la situation économique et financière, aux moyens de paiement, aux comportements et relatives aux données de santé permettant d'évaluer un sinistre [®] .	Entre 5 et 20 ans à compter de la fin du contrat ou de la clôture du dernier sinistre [®] , en fonction de vos garanties. En cas de dommages corporels [®] résultant de la responsabilité civile, les données sont conservées jusqu'à la fin du délai de prescription [®] .	La collecte des données peut s'effectuer directement lors des entretiens avec un conseiller, au moyen de formulaires papier ou électronique et de conversation téléphonique. La collecte des données peut également s'effectuer de manière indirecte en provenance de prestataires tiers [®] ou fournisseurs, partenaires (y compris du groupe BPCE), sous-traitants si leurs politiques de protection des données personnelles le permettent ou si vous les avez autorisés à les partager. Nous pouvons également être amenés à collecter des données personnelles publiques vous concernant. Enfin, nous pouvons également collecter des données par l'intermédiaire de nos clients, si la personne concernée est par exemple membre de sa famille, cocontractant, tiers [®] couvert ou responsable de l'exécution du contrat.	<p>Les données sont transmises au sein du Groupe BPCE à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE, afin qu'il puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues par la loi, au bénéfice du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente, ou aux fins de gestion de la gouvernance des données pour le compte des établissements du Groupe BPCE ; • Toute entité du Groupe BPCE avec lesquelles vous êtes ou entrez en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces entités ; • Toute entité du Groupe BPCE en vue de vous présenter des produits ou services gérés par ces entités ou pour l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations ; • Aux entités du Groupe BPCE en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ou de gestion de gouvernance des données. A cet effet, vos informations personnelles pourront être pseudonymisées ou anonymisées à des fins de recherches et de création de modèle statistique. <p>Mais également à des tiers[®] tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les prestataire du Groupe BPCE, en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques pour le compte du Groupe ; • Les entreprises qui assurent le suivi ou la réparation de vos sinistres[®] ; • Les prestataires ou sous-traitants auxquels BPCE Assurances confie des fonctions opérationnelles, des services ou la réalisation d'enquêtes et de statistiques ; • Les autorités judiciaires, financières ou d'autres organismes gouvernementaux ; • Certaines professions réglementées, telles que les avocats, huissiers, notaires ou cabinets d'audit (internes ou externes) ; • Les entreprises qui assurent et garantissent les sinistres[®] majeurs atteignant les clients.
Gestion des demandes et réclamations		2 ans à compter de la clôture de la réclamation.		
Enregistrement des conversations téléphoniques		6 mois à compter de l'enregistrement sauf pour la Mise En Gestion Immédiate pour laquelle nous devons conserver la preuve de votre accord pendant 5 ans		
Cookies		1 an à compter de l'enregistrement.		
Lutte contre la fraude		5 ans maximum à compter de la clôture du dossier de fraude. Lorsqu'une procédure judiciaire est engagée, les Données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire.		
Gestion des flux financiers liés au contrat d'assurance		10 ans après le paiement.		
Veille, conception, développement et suivi de l'activité commerciale		2 ans et 3 mois à compter de la fin de votre contrat si vous êtes client ou à compter du dernier contact si vous n'êtes pas client		
Évolution et maintenance des outils informatiques		3 ans à compter de l'enregistrement de l'incident.		
Études techniques et gestion des risques assuranciers		5 ans glissants à la date du jour.		



APPELEZ LE  **N°Cristal** **09 69 36 45 45** APPEL NON SURTAXÉ

pour déclarer votre sinistre du lundi au vendredi de 8h30 à 19h
et le samedi de 9h à 12h.



BPCE ASSURANCES - 03/2021 - Ref. BPCEA - CG CE R402 - Crédit photos : Thinkstock - EdEp : 11.2020.32557

