DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ALLIANZ PROTECTION JURIDIQUE VIE PRIVÉE BANQUES OUTRE-MER

Allianz

À RETENIR

MERCI DE VOTRE CONFIANCE

Votre contrat comporte :

- Les **Dispositions générales** suivantes qui en définissent les termes essentiels, les garanties que vous pouvez souscrire et nos obligations respectives,
- Les **Dispositions particulières** adaptant ces Dispositions générales à votre situation personnelle : elles sont établies d'après les éléments fournis par vous lors de la souscription et indiquent les garanties et les options choisies par vous.
- S'il y a lieu, des **Dispositions spéciales** complétant les Dispositions générales.
- Éventuellement des **Annexes** dont mention est faite aux **Dispositions particulières** définissant des garanties spécifiques.

Le présent contrat est régi par le Code des assurances.

SOMMAIRE

POUR NOUS CONTACTER ---- **2**

PRÉAMBULE ---- **3**

VOS GARANTIES ---- **5**

I. Information juridique par téléphone, en prévention de tout litige 5
II. Protection juridique, en présence de litige 5
III. Ce que nous ne garantissons pas 6

LES MODALITÉS D'APPLICATION DE VOS GARANTIES ---- **8**

I. Délai de carence 8
II. Ce que vous devez faire 8
III. Ce que vous ne devez pas faire 8

L'ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE ET DANS LE TEMPS DE VOS GARANTIES ---- **9**

I. Étendue géographique de vos garanties 9
II. Étendue dans le temps de vos garanties 9

LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE ---- **10**

I. Ce que nous prenons en charge, dans la limite des montants garantis 10
II. Ce que nous ne prenons pas en charge 11

DISPOSITIONS DIVERSES ---- **12**

I. Vos obligations de déclaration 12
II. La subrogation 13
III. Votre cotisation 13
IV. Révision de votre cotisation à l'échéance principale 13
V. La prescription 13
VI. La résiliation de votre contrat 14
VII. Que faire en cas de désaccord entre vous et nous ? 16
VIII. Que faire en cas de conflit d'intérêts ? 16
IX. L'examen de vos réclamations 16
X. La protection de vos données personnelles 16
XI. Autorité de contrôle 18
XII. Règles de compétence 18
XIII. Service e-courrier 18
XIV. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique 20

LEXIQUE ---- **21**

POUR NOUS CONTACTER

Une question, une demande ?

Pour accéder à vos services

Informations juridiques et base documentaire	https://mesdemarches.allianz.fr/banques-partenaires-outre-mer

Pour déclarer votre litige

Sur internet	https://mesdemarches.allianz.fr/banques-partenaires-outre-mer
Par courrier	Allianz Protection Juridique Centre de Solution client TSA 63301 92087 Paris La Défense Cedex

Pour suivre votre dossier

Sur internet	https://mesdemarches.allianz.fr/banques-partenaires-outre-mer
Par téléphone	0978 978 075 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30 (heures de métropole)

PRÉAMBULE

FACULTÉS DE RENONCIATION

Les dispositions qui suivent vous concernent uniquement si vous avez conclu le présent contrat en qualité de personne physique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, par voie de démarchage ou de vente à distance :

En cas de conclusion de votre contrat par voie de démarchage :

Dans le cas où le souscripteur personne physique a été sollicité par voie de démarchage, en vue de la conclusion d'un contrat d'assurance à des fins autres que commerciales ou professionnelles, il dispose d'un droit de renonciation, dans les conditions et limites prévues par l'alinéa 1er de l'article L112-9 du Code des assurances reproduit ci-après :

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. »

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à Allianz France dont l'adresse est indiquée sur vos Dispositions particulières.

Modèle de lettre de renonciation

« Je soussigné M ..... demeurant ..... renonce à mon contrat N° ..... souscrit auprès d'Allianz Protection Juridique conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances.

J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat depuis mon acceptation de la présente offre.

(Date et signature) ».

A cet égard, le souscripteur est informé que, s'il exerce son droit de renonciation, il sera tenu au paiement proportionnel de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation, à l'exclusion de toute pénalité.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Conformément aux dispositions de l'article L112-9 du Code des assurances, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage,
- aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois,
- dès lors que le souscripteur a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

En cas de souscription à distance de votre contrat :

La vente de votre contrat d'assurance Protection Juridique par téléphone, courrier ou Internet est régie par les articles L112-2-1 et R112-4 du Code des assurances.

Si votre demande d'assurance par téléphone est à votre initiative sans démarchage téléphonique de notre part, le contrat est conclu immédiatement. Vos dispositions particulières et générales vous parviendront après la conclusions du contrat.

Dans le cadre d'un démarchage téléphonique à notre initiative, nous vous adressons les Dispositions particulières et générales avant de recueillir votre accord nécessaire à la conclusion de votre contrat. Les modalités de conclusion du contrat d'assurance par téléphone sont décrites à l'annexe 2.

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L112-2-1 du Code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que les règles applicables en matière de vente à distance ne s'appliquent :

– qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps ;
– qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Conformément aux dispositions applicables en matière de vente à distance des services financiers, vous êtes informé :

– que vous disposez d'un droit de renonciation de 14 jours calendaires révolus qui commencent à courir soit à compter du jour de la conclusion à distance du contrat, soit à compter du jour de la réception des « Dispositions particulières » et des « Dispositions générales » si cette dernière date était postérieure à la date de conclusion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.
– que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du souscripteur. Vous avez manifesté votre volonté pour que les garanties prennent effet à la date figurant sur les « Dispositions particulières ». Le souscripteur, qui a demandé le commencement de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation et qui use de son droit de renonciation, devra s'acquitter de la portion de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert.

Le souscripteur, qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée sur vos Dispositions particulières.

Modèle de lettre de renonciation

« Je soussigné M ..... demeurant ..... renonce à mon contrat N° ..... souscrit auprès d'Allianz Protection Juridique et demande le remboursement des sommes qui me sont dues conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances.

J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat depuis mon acceptation de la présente offre.

(Date et signature) ».

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

– aux polices d'assurance voyage ou bagage ou aux polices similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ;
– aux contrats d'assurance de responsabilité civile des Véhicules Terrestres à Moteur ;
– aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du souscripteur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

VOS GARANTIES

I. INFORMATION JURIDIQUE PAR TÉLÉPHONE, EN PRÉVENTION DE TOUT LITIGE

En complément de votre garantie de Protection juridique, nous vous donnons accès à des services en ligne. Vous y trouverez une base documentaire d'informations juridiques, des démarches administratives et juridiques relative à tous les domaines du droit et la possibilité de déclarer votre litige en ligne.

Pour en savoir plus, connectez-vous au portail de services en ligne :
https://mesdemarches.allianz.fr/banques-partenaires-outre-mer.

En complément de l'information juridique en ligne, nous vous mettons en relation avec des juristes confirmés afin d'obtenir une information juridique relative à tous les domaines du droit. Ces informations sont fournies oralement et en l'absence de tout litige.

Pour en savoir plus, connectez-vous au portail de services en ligne :
https://mesdemarches.allianz.fr/banques-partenaires-outre-mer.

II. PROTECTION JURIDIQUE, EN PRÉSENCE DE LITIGE

1. Nos prestations

Pour tout litige relevant de votre vie privée et de votre vie professionnelle en votre qualité de salarié,

sauf ceux faisant l'objet des exclusions énoncées au paragraphe III des présentes dispositions :

- nous vous informons sur vos droits et obligations et sur les mesures nécessaires à la sauvegarde de vos intérêts,
- nous vous conseillons sur la conduite à tenir et effectuons, le cas échéant et avec votre accord, les démarches amiables nécessaires,
- si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de le choisir (y compris en cas de conflits d'intérêt) ; si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons, sur demande écrite de votre part. De même, vous êtes informé que vous devez être assisté ou représenté par un avocat lorsque nous sommes ou vous êtes informé de ce que la partie adverse est défendue dans les mêmes conditions.

En cas de contentieux, la direction du procès, devant les tribunaux, vous appartient, conseillé par votre avocat. Durant cette procédure, nous restons à votre disposition et à celle de votre avocat pour vous apporter l'assistance dont vous auriez besoin.

2. Les principaux domaines d'intervention

Nous intervenons, notamment et sous réserves des exclusions et limitations de garanties, dans les domaines relatifs à :

- votre consommation de biens et de services, y compris sur Internet,
- l'usurpation d'identité,
- l'atteinte à l'e-réputation,
- votre résidence principale,
- votre résidence secondaire,
- votre (vos) véhicule(s),
- votre santé,
- vos relations avec votre employeur,
- votre retraite et votre prévoyance,
- l'atteinte à votre intégrité physique,
- vos relations avec les organismes sociaux,
- votre qualité d'usager des services publics,
- votre activité en tant qu'adhérent bénévole à une association loi 1901,
- vos travaux de construction dans votre résidence principale et votre résidence secondaire non soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978,

– vos travaux de construction dans votre résidence principale et votre résidence secondaire soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978, si le litige apparaît après réception des travaux et pour les travaux d'un montant de plus de 30 000 € TTC, si vous avez souscrit à l'assurance dommage-ouvrage ou en êtes bénéficiaire,

– vos relations avec l'administration fiscale, uniquement lorsque vous contestez une proposition de rectification contradictoire qui vous serait notifiée par l'administration fiscale et dans la mesure où son origine n'est pas frauduleuse,

– vos relations avec votre (vos) employé(s) familial (familiaux), régulièrement déclaré(s).

En cas de résiliation du bail ou de vente d'un bien immobilier garanti pendant la durée de validité du contrat, vous continuez à bénéficier de la garantie pour les litiges se rapportant à ce bien immobilier pendant une durée de six mois à compter de la vente ou de la prise d'effet de la résiliation du bail, à condition que ces litiges nous soient déclarés pendant cette même période de six mois et avant une éventuelle résiliation du présent contrat.

En cas d'acquisition ou de location d'un bien immobilier pendant la durée de validité du contrat, vous bénéficiez de la garantie pendant la phase d'acquisition ou de signature du bail, à condition que ce bien immobilier soit destiné à devenir immédiatement votre résidence principale.

III. CE QUE NOUS NE GARANTISSONS PAS

Nous ne garantissons pas les cas :

– Mettant en cause votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou devrait l'être en vertu des dispositions législatives ou règlementaires.

– Pris en charge par vos garanties « Défense Pénale et Recours Suite à Accident ».

– Résultant d'une poursuite pour crime ou délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal, hormis les cas de légitime défense.

  Dans l'hypothèse où la décision de justice, devenue définitive, écarterait le dol ou le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, relaxe…), nous rembourserons les frais et honoraires de l'avocat engagés dans la limite des barèmes définis au présent contrat.

– Résultant d'une infraction aux règles de stationnement (articles R417-1 et suivants du Code de la route et R2333-120-1 et suivants du Code général des collectivités).

– Relatifs aux accidents de la circulation et aux infractions au Code de la route.

– Relatifs aux impayés de loyers et à l'expulsion du locataire, sauf mesures conservatoires prises par l'assuré.

– Relatifs à une procédure de surendettement (articles L711-1 et L712-2 du Code de consommation).

– Relatifs aux impayés de crédit immobilier ou de crédit à la consommation.

– Résultant de fait de guerre civile ou étrangère, d'actes de terrorisme ou de sabotage, d'émeutes, de rixes ou de mouvements populaires.

– Relatifs à une usurpation d'identité ou une atteinte à l'e-réputation qui serait commise par l'assuré lui-même.

– Relatifs à une usurpation d'identité ou une atteinte à l'e-réputation concernant votre activité professionnelle.

– Résultant de votre participation à une activité politique ou syndicale et à des conflits collectifs du travail.

– Résultant de catastrophes naturelles ayant fait l'objet d'un arrêté préfectoral ou ministériel.

– Ayant pour origine l'état d'ivresse susceptible d'être sanctionné pénalement, ainsi que la prise de stupéfiants, de substances illicites ou médicamenteuses non prescrites par une autorité médicale compétente.

– Résultant d'une activité créatrice de revenus autre que celle de salarié.

– Résultant de votre fonction de syndic bénévole.

– Résultant de votre activité de dirigeant statutaire d'une association.

– Concernant le droit de propriété intellectuelle ou industrielle en matière de protection des droits d'auteur, dessins, modèles, logiciels, progiciels, marques, brevets, certificats d'utilité, noms, AOC, dénominations sociales.

– Relatifs à l'achat, la vente, la location, la possession, l'utilisation, d'un bateau ou d'un aéronef.

– Concernant la propriété de tout bien immobilier donné en location.

– Relatifs au droit fiscal, sauf dans le cas énoncé au paragraphe II.2 des présentes dispositions.

– Relatifs au droit des personnes (livre 1 du Code civil), aux divorces, aux régimes matrimoniaux, aux successions et aux donations.

– Nés d'engagement de caution.

– Relatifs à l'acquisition, la détention et la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières.

- Relatifs à des travaux de construction de moins de 30 000 TTC soumis à obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978 si le litige apparaît avant la réception des travaux.
- Relatifs à des travaux de construction de plus de 30 000 TTC soumis à obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978 si vous n'avez pas souscrit à l'assurance dommage ouvrage ou n'en n'êtes pas bénéficiaire, d'une part ou si le litige apparaît avant la réception des travaux, d'autre part.

LES MODALITÉS D'APPLICATION DE VOS GARANTIES

I. DÉLAI DE CARENCE

En cas de litige portant sur des travaux de construction soumis à l'obligation d'assurance, nos garanties vous sont acquises au terme d'un délai de 24 mois à compter de la date d'effet de votre contrat.

Cependant, si vous étiez titulaire auprès d'un précédent assureur d'un contrat de même nature, couvrant les mêmes risques, le délai de carence ci-dessus énoncé ne sera pas appliqué sous réserve que vous remplissiez les conditions cumulatives suivantes :

- les anciennes garanties aient été souscrites pendant une durée au moins équivalente au délai de carence ci-dessus énoncé (24 mois),
- votre ancien contrat n'ait pas été résilié par votre précédent assureur mais à votre demande,
- nos garanties aient pris effet dès la date de cessation des précédentes.

II. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE

Afin que nous puissions faire valoir vos droits au mieux, vous devez nous déclarer votre litige :

- Par le formulaire de déclaration de litige en ligne : https://mesdemarches.allianz.fr/banques-partenaires-outre-mer
- Par courrier :

Allianz Protection Juridique
Centre de Solution Client
TSA 63301
92087 Paris La Défense Cedex

- Par téléphone : 0978 978 075 (appel non surtaxé)

III. CE QUE VOUS NE DEVEZ PAS FAIRE

Vous devez vous abstenir de confier la défense de vos intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur ainsi que d'engager une procédure judiciaire ou une nouvelle étape de celle-ci, sans nous en avoir préalablement informés.

Cependant, si le litige nécessite des mesures conservatoires urgentes, vous pourrez les prendre, à charge pour vous de nous en avertir dans les meilleurs délais.
Vous ne devez accepter de la partie adverse aucune indemnité qui vous serait offerte directement sans nous en avoir préalablement informés.

Lorsque vous faites, de mauvaise foi, des déclarations inexactes ou incomplètes sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tout élément pouvant servir à sa solution, vous êtes entièrement déchu de tout droit à notre garantie pour le litige considéré.

L'ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE ET DANS LE TEMPS DE VOS GARANTIES

I. ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE DE VOS GARANTIES

Nos garanties vous sont acquises si votre litige relève de la compétence d'un tribunal de l'un des états suivants : France (métropole et DROM - Départements et Régions d'Outre-mer), autres états membres de l'Union Européenne, Andorre, Liechtenstein, Monaco, Saint-Marin, Suisse et Vatican.

Dans les COM (Collectivités d'Outre-mer), notre intervention est limitée à la prise en charge du coût d'une procédure amiable ou judiciaire engagée par vous ou contre vous à concurrence de 3 750 € TTC par litige.

Dans les autres États, notre intervention est limitée à la prise en charge du coût de la procédure judiciaire engagée par vous ou contre vous, à concurrence de 2 500 € TTC par litige.

II. ÉTENDUE DANS LE TEMPS DE VOS GARANTIES

Nous prenons en charge les litiges dont le fait générateur (faits, événements, situation source du litige) est postérieur à la date de prise d'effet de votre contrat et antérieur à sa date de résiliation.

Le contrat est conclu pour la période comprise entre sa date d'effet et la prochaine échéance du contrat, date à partir de laquelle il est reconduit automatiquement d'année en année,

sauf résiliation par vous ou par nous.

Nous ne prenons pas en charge les litiges :

- dont le fait générateur (faits, événements, situation source du litige) est antérieur à la date d'effet de vos garanties, sauf si vous nous apportez la preuve que vous ne pouviez avoir connaissance de ce fait avant cette date,
- ou que vous nous déclarez postérieurement à la date de résiliation de votre contrat.

LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

I. CE QUE NOUS PRENONS EN CHARGE, DANS LA LIMITE DES MONTANTS GARANTIS

- En phase amiable : les frais et honoraires éventuels des auxiliaires de justice et des experts, s'ils ont été engagés avec notre accord préalable (sauf mesures conservatoires urgentes).
- En phase judiciaire : les frais et honoraires des auxiliaires de justice et les dépens, si les modalités d'application de vos garanties ont été respectées (voir chapitre « Les modalités d'application de vos garanties »).

Toutefois, nous ne prenons pas en charge les dépens si vous succombez à l'action et que vous êtes condamné à les rembourser à votre adversaire.

1. Frais et honoraires d'avocat

Si l'assistance d'un avocat (ou toute personne qualifiée par la législation en vigueur) est nécessaire, vous avez la liberté de son choix. Sur demande écrite de votre part, nous pouvons vous mettre en relation avec un avocat que nous connaissons. Nous réglerons les frais et honoraires de votre avocat selon les montants TTC indiqués ci-après et ce pour chaque assistance à mesure d'instruction ou expertise, protocole de transaction, décision de justice.

Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, etc.), la préparation du dossier et la plaidoirie éventuelle. Ils constituent la limite de notre prise en charge même si vous changez d'avocat. Si votre statut vous permet de récupérer la TVA, celle-ci sera déduite desdits montants. Il vous reviendra de procéder au règlement toutes taxes comprises des frais et honoraires réclamés et nous vous rembourserons les montants hors taxes sur présentation d'une facture originale acquittée dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la date de réception de votre courrier (le cachet de la poste faisant foi).

MONTANT DE PRISE EN CHARGE DES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT	HONORAIRES STANDARDS
Rédaction de dire/ Transmission de PV	80 €
Démarches amiables	350 €
Assistance à mesure d'instruction ou d'expertise	350 €
Commissions	350 €
Assistance à conciliation, médiation, procédure participative	500 €
Référé	500 €
En matière pénale :	
– Mesures pénales alternatives aux poursuites (ex : médiation pénale, transaction, arbitrage...)	500 €
– Tribunal de police	600 €
– Tribunal correctionnel	800 €
– CIVI (Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions)	800 €
En matière civile et commerciale :	
– Transaction, arbitrage	500 €
– Juge de l'exécution	500 €
– "Tribunal judiciaire : enjeu < 10 000 €	2 000 €
– (dont Chambre de proximité et Juge du contentieux de la protection)"	800 €
– Tribunal judiciaire : enjeu > 10 000 € ou demande indéterminée	1 200 €
– Tribunal de commerce	1 200 €
– Tribunal administratif	1 200 €
– Autres tribunaux	1 000 €
– Conseil des prud'hommes	
• Référé prud'homal	550 €
• Bureau de conciliation	350 €
• Bureau de jugement (dont Audiences de mise en état)	1 200 €
• Audience de départition	700 €

MONTANT DE PRISE EN CHARGE DES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT	HONORAIRES STANDARDS
Cour d'appel	1 200 €
Cour d'assises	2 000 €
Cour de cassation, Conseil d'Etat, Juridictions Européennes	2 000 €

2. Plafonds et seuil minimal d'intervention par litige

Plafond de prise en charge par litige	20 000 €
Plafond de prise en charge au titre d'une expertise amiable et/ou judiciaire	8 000 €
Seuil minimal d'intervention par litige TTC :	
– en défense	Néant
– en recours	100 €
Plafond de prise en charge de la procédure judiciaire dans les autres Etats et les COM, hors Union européenne (UE et Andorre, Liechtenstein, Monaco, Saint-Marin, Suisse et Vatican)	
– à l'amiable	3 750 €
– au judiciaire	3 750 €
Plafond de prise en charge au titre de la médiation (dans la limite de 50 % des frais de médiation totale)	500 €
Seuil minimal d'intervention :	
– en défense (amiable ou judiciaire)	Néant
– en demande :	
• phase amiable	100 €
• phase judiciaire	100 €

3. Cas spécifique

En ce qui concerne les litiges liés à vos biens immobiliers en copropriété et lorsqu'il s'agit d'une action engagée par vous ou par votre syndic et qu'elle implique à la fois vos intérêts et ceux des autres copropriétaires, notre participation financière sera proportionnelle aux millièmes dont vous êtes détenteur.

II. CE QUE NOUS NE PRENONS PAS EN CHARGE

- Toute somme de toute nature que vous pouvez être condamné à payer : condamnation en principal, amende, dommages et intérêts, dépens (si vous succombez à l'action judiciaire et êtes condamné à les rembourser à l'adversaire), indemnités allouées en vertu de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents.
- Tout frais et honoraire engendrés par une initiative prise sans notre accord préalable, sauf mesure conservatoire urgente.
- Les droits proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un huissier de justice.
- Tout honoraire de résultat.

Attention

Il vous revient de nous communiquer tous renseignements, documents et justificatifs prouvant la réalité de votre préjudice. À défaut, nous ne pourrions instruire votre dossier. Nous ne prendrons pas en charge les éventuels frais exposés par vous et destinés à apporter ces éléments de preuve de votre préjudice, sauf accord préalable de notre part.

DISPOSITIONS DIVERSES

I. VOS OBLIGATIONS DE DÉCLARATION

1. Vos obligations concernant la déclaration du risque

Le contrat est établi d'après vos déclarations et la cotisation fixée en conséquence.

À la souscription du contrat

Vos réponses constituent la base du contrat et sont reproduites dans les Dispositions particulières.

En cours de contrat

Vous devez nous déclarer par lettre recommandée adressée à notre Siège ou à notre représentant les circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, et rendent de ce fait inexactes ou caduques les réponses qui nous ont été faites. Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.
Si la modification, constatée ou déclarée avant tout sinistre, constitue une aggravation du risque, nous pouvons :

- soit résilier le contrat par lettre recommandée avec un préavis de 10 jours,
- soit proposer une majoration de la cotisation. Si dans les 30 jours à compter de la proposition, la majoration est refusée ou en l'absence de réponse, nous pouvons résilier le contrat avec un préavis de 10 jours.

La cotisation due pour la période de garantie entre votre déclaration d'aggravation et la date d'effet de la résiliation est calculée sur la base du nouveau tarif.

Si la modification constitue une diminution du risque et que nous refusons de réduire le montant de la cotisation, le contrat peut être résilié par lettre recommandée. La résiliation prendra effet 30 jours après l'envoi de la lettre.

Quelles sont les conséquences de déclarations non conformes à la réalité ?

Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraine l'application des sanctions ci-dessous, prévues par le Code des assurances.

Si elle est intentionnelle, vous vous exposez à la nullité de votre contrat (article L113-8 du Code des assurances). Dans ce cas, nous conservons les cotisations que vous avez payées. De plus, nous avons le droit, à titre de dédommagement, de vous réclamer le paiement de toutes les cotisations dues jusqu'à l'échéance principale du contrat. Vous devez également nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.

Si elle n'est pas intentionnelle (article L113-9 du Code des assurances) vous vous exposez à :

- **une augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre contrat lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,**
- **une réduction de vos indemnités, lorsqu'elle est constatée après sinistre. Cette réduction est mise en œuvre en appliquant à l'indemnité qui aurait dû être versée le pourcentage d'écart entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité.**

C'est à nous d'apporter la preuve de votre fausse déclaration (intentionnelle ou non).

2. La déclaration de vos autres assurances

Si les risques que nous garantissons par votre contrat sont (ou viennent à être) assurés en tout ou partie auprès d'un autre assureur, vous devez nous en informer immédiatement et nous indiquer les sommes assurées.

Si vous avez contracté, sans fraude, plusieurs assurances pour un même risque, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, dans les limites de garanties prévues au contrat.

Important

Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés (articles L121-3 du Code des assurances, 1er alinéa).

C'est à nous d'apporter la preuve de la fraude ou de la faute dolosive.

II. LA SUBROGATION

En vertu des dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, nous nous substituons à vous dans vos droits et actions pour le recouvrement des sommes qui vous sont allouées au titre des dépens et des indemnités versées au titre des articles 700 du Code de procédure civile, 475-1 et 375 du Code de procédure pénale, L761-1 du Code de justice administrative et 75-1 de la loi du 10 juillet 1991 (ou leurs équivalents devant des juridictions autres que françaises), à concurrence des sommes que nous avons payées et après vous avoir prioritairement désintéressés si des frais et honoraires sont restés à votre charge.

III. VOTRE COTISATION

1. Paiement de votre cotisation

Votre cotisation annuelle (ainsi que les frais, taxes et contributions fixées par l'Etat) est payable d'avance à la date indiquée dans vos Dispositions particulières (échéance), soit à notre siège, soit au domicile du mandataire éventuellement désigné par nous à cet effet.

Important

À défaut de paiement de la cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, nous pouvons poursuivre l'exécution du contrat en justice.

La loi nous autorise également à suspendre les garanties de votre contrat 30 jours après l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure à votre dernier domicile connu, voire à résilier votre contrat 10 jours après l'expiration de ce délai de 30 jours (article L113-3 du Code des assurances).

Lorsqu'il y a suspension des garanties pour non paiement, la cotisation ou la ou les fraction(s) de cotisation non réglée(s) nous reste(nt) due(s), y compris celles venues à échéance pendant la période de suspension, ainsi qu'éventuellement les frais de poursuite et de recouvrement, en dépit de l'absence de garanties.

Les frais de poursuites et de recouvrement sont ceux que nous avons dû engager pour tenter de recouvrer la cotisation ou portion de cotisation que vous nous devez.

Lorsque pendant la période de suspension, vous procédez au paiement complet de la cotisation due et des frais de poursuites et de recouvrement éventuels, les garanties vous sont de nouveau acquises le lendemain midi de ce paiement.

En cas de résiliation, vous restez redevable de la portion de cotisation afférente à la période écoulée jusqu'au terme de l'échéance annuelle, majorée des frais de poursuites et de recouvrement éventuels.

IV. RÉVISION DE VOTRE COTISATION À L'ÉCHÉANCE PRINCIPALE

Nous pouvons être amenés à modifier votre cotisation à chaque échéance principale figurant dans vos Dispositions particulières. Dans ce cas, la modification prendra effet à compter de l'échéance annuelle suivant la date de sa notification. Vous en serez informé par le montant de la nouvelle cotisation mentionné sur l'avis d'échéance.

Vous aurez la faculté de résilier votre contrat (voir paragraphe VI des présentes dispositions).

V. LA PRESCRIPTION

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1, L114-2 et L114-3 du Code des assurances reproduit ci-après:

Article L114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de 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 est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L 114-2 du Code des assurances

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 du Code des assurances

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Information complémentaire

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 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.
Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel www.legifrance.gouv.fr.

VI. LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

Votre contrat peut être résilié dans les cas et conditions ci-après :

– Par vous, en nous notifiant la résiliation selon l'une des modalités prévues à l'article L113-14 du Code des assurances.

Ainsi, vous pouvez résilier votre contrat, au choix :

- par lettre ou tout autre support durable (comme un e-mail),
- par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur,
- par acte extrajudiciaire,
- lorsque vous avez conclu votre contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

Dans tous les cas, nous vous confirmerons par écrit la réception de votre notification de résiliation.

– Par nous, par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

Si la résiliation intervient entre deux échéances, la part de cotisation correspond à la période allant de la résiliation à la prochaine échéance principale vous est remboursée, sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la cotisation.

1. Par vous et par nous

– Chaque année, à l'échéance contractuelle prévue aux Dispositions particulières, moyennant préavis de deux mois (article L113-12 du Code des assurances).

– Dans l'un des cas prévus à l'article L113-16 du Code des assurances lorsque votre contrat a pour objet la garantie de risques en relation directe avec votre situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans votre situation nouvelle (changement de domicile, changement de situation matrimoniale, changement de régime matrimonial, changement de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle).

La résiliation du contrat ne peut intervenir que dans les trois mois suivant la survenance de l'événement.

La résiliation prend effet un mois après que l'autre partie au contrat en a reçu notification (article R113-6 du Code des assurances).

2. Par vous

– Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Si vous souhaitez ne pas le reconduire, vous disposez, sous réserve que votre contrat couvre des personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, quelles que soient les dispositions de votre contrat, d'un délai de vingt (20) jours suivant l'envoi de l'avis d'échéance, le cachet de La Poste faisant foi. La résiliation prend effet le lendemain de la date de votre notification.

– En cas de diminution du risque, si nous ne consentons pas la diminution de cotisation correspondante (article L113-4 du Code), vous pourrez résilier votre contrat. La résiliation prendra effet 30 jours après votre notification.

– En cas d'augmentation de la cotisation à l'échéance principale du contrat, vous pourrez résilier votre contrat dans les 30 jours à compter du jour où vous avez eu connaissance de cette augmentation. La résiliation prendra effet 30 jours après votre notification.

Nous aurons droit à la portion de cotisation calculée sur les bases du tarif précédent au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date d'effet de la résiliation.

– En cas de résiliation par nous, après sinistre, d'un de vos contrats. La résiliation prend effet un mois après votre notification (article R113-10 du Code).

– En cas de transfert de portefeuille de contrats par l'entreprise d'assurance, vous pouvez alors, dans le délai d'un mois suivant la date de publication au Journal officiel de la décision d'approbation rendue par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, mettre fin au contrat. Cette résiliation prend effet à la date de votre notification (article L324-1 du Code des assurances).

3. Par nous

– En cas de non-paiement des cotisations (article L113-3 du Code des assurances), dans les conditions prévues à l'article 8.

– En cas d'aggravation du risque (article L113-4 du Code des assurances) : dans ce cas, la résiliation prend effet dix jours après notification, Si nous proposons une majoration de la cotisation en cas d'aggravation de risque et que, dans les 30 jours à compter de la proposition, la majoration est refusée ou en l'absence de réponse, nous pouvons résilier le contrat aux termes de ce délai à condition que vous ayez été clairement informé de cette faculté, en la faisant figurer en caractères apparents dans le lettre de proposition.

– En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque, à la souscription ou en cours de contrat, constatée avant tout avant sinistre : dans ce cas le contrat est résilié dix jours après notification (article L113-9 du Code des assurances).

– Après sinistre : dans ce cas le contrat est résilié un mois à dater de la notification, étant entendu que vous avez le droit de résilier les autres contrats souscrits auprès de nous dans le délai d' 1 mois de la notification de notre résiliation (article R113-10 du Code des assurances), la résiliation prenant effet un mois à dater de la notification à l'assureur.

Lorsque la résiliation est faite à notre initiative, elle doit être motivée (article L113-12-1 du Code des assurances) ; elle vous sera notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu de nous.

4. De plein droit

– En cas de retrait de notre agrément (article L326-12 du Code des assurances) le contrat 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 réquisition des biens faisant l'objet de l'assurance, dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

VII. QUE FAIRE EN CAS DE DÉSACCORD ENTRE VOUS ET NOUS ?

En vertu des dispositions de l'article L127-4 du Code des assurances, en cas de désaccord entre vous et nous au sujet des mesures à prendre pour régler le litige garanti, cette difficulté peut 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 notre charge. Toutefois, le président du Tribunal judiciaire, statuant selon la procédure accélérée au fond, 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 la tierce personne ou nous-mêmes, nous vous indemniserons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants indiqués au chapitre « Les modalités de prise en charge ».

VIII. QUE FAIRE EN CAS DE CONFLIT D'INTÉRÊTS ?

Dès que vous nous avez déclaré votre litige, vous avez la liberté de faire appel à un avocat de votre choix (ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur) si vous estimez que peut survenir un conflit d'intérêts entre vous et nous (par exemple si nous sommes amenés à défendre simultanément vos intérêts et ceux de la personne contre laquelle vous nous avez demandé d'exercer votre recours).

Dans cette éventualité, nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat dans la limite de ce qui est prévu au chapitre « Les modalités de prise en charge ».

IX. L'EXAMEN DE VOS RÉCLAMATIONS

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur commercial habituel.

Si sa réponse ne vous satisfait pas, il vous suffit d'adresser un courriel à qualite.protection-juridique@allianz.fr ou un courrier à Allianz Protection Juridique - Centre de Solution Client - TSA 63301 92087 Paris La Défense Cedex.

Vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre réclamation ? Vous pouvez faire appel au Médiateur indépendant de l'assurance. Ses coordonnées sont les suivantes : www.mediation-assurance.org ou LMA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès de nos services.

Vous avez toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

X. LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

1. Pourquoi recueillons-nous vos données personnelles ?

Vous êtes assuré, adhérent, souscripteur, bénéficiaire, payeur de primes ou de cotisations, affilié d'un contrat collectif ? Quelle que soit votre situation, nous recueillons et traitons vos données personnelles. Pourquoi ? Tout simplement parce qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales, gérer votre contrat et mieux vous connaître.

Gérer votre contrat et respecter nos obligations légales

En toute logique, vos données personnelles sont indispensables lorsque nous concluons ensemble un contrat et que nous le gérons pour sa bonne exécution. Elles nous servent à vous identifier, à évaluer le risque assuré, à déterminer vos préjudices et indemnités, à contrôler la sinistralité et lutter contre la fraude. Cela concerne également vos données d'infractions (historique et circonstances) et d'état de santé. Ces dernières font l'objet d'un traitement spécifique lié au respect de la confidentialité médicale.

En outre, nous avons besoin de vos données pour respecter en tout point les dispositions légales et administratives applicables à notre profession (entre autre dans le cadre de la lutte contre le blanchiment).

Mieux vous connaître... et vous servir

Avec votre accord exprès, vos données servent également un objectif commercial. Elles peuvent être liées à vos habitudes de vie, à votre localisation... Elles nous aident à mieux vous connaître, et ainsi à vous présenter des produits et des services adaptés à vos seuls besoins (profilage). Elles serviront pour des actions de prospection, de fidélisation, de promotion ou de recueil de votre satisfaction.

Si vous souscrivez en ligne, nous utilisons un processus de décision automatisé, différent selon les types de risques à couvrir. Quelle que soit notre décision, vous pouvez demander des explications à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

2. Qui peut consulter ou utiliser vos données personnelles ?

Prioritairement les entreprises du groupe Allianz et votre intermédiaire en assurance (courtier, agent…). Mais aussi les différents organismes et partenaires directement impliqués dans la conclusion, la gestion, l'exécution de votre contrat ou un objectif commercial : sous-traitants, prestataires, réassureurs, organismes d'assurance, organismes sociaux, annonceurs ou relais publicitaires.

Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. En ce cas, nous concevons des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Si vous souhaitez des informations sur ces garanties, écrivez-nous à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contact ».

3. Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

Vous êtes prospect ou nous n'avons pas pu conclure un contrat ensemble

Nous conservons vos données :

- commerciales : 3 ans après le dernier contact entre vous et Allianz ;
- médicales : 5 ans. Celles-ci sont traitées de manière spécifique, toujours dans le strict cadre du respect de la confidentialité médicale.

Vous êtes client

Nous conservons vos données tout au long de la vie de votre contrat. Une fois ce dernier fermé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

4. Pourquoi utilisons-nous des cookies ?

Tout simplement parce qu'ils facilitent et accélèrent votre navigation sur le web.

Les cookies sont de simples fichiers textes stockés temporairement ou définitivement sur votre ordinateur, votre smartphone, votre tablette ou votre navigateur. Grâce à eux, vos habitudes de connexion sont reconnues. Et vos pages sont plus rapidement chargées.

5. Données personnelles : quels sont vos droits ?

Consulter, modifier, effacer… Vous disposez de nombreux droits pour l'utilisation qui est faite de vos données :

- **le droit d'opposition, lorsque vos données personnelles ne sont pas utiles ou ne sont plus nécessaires à notre relation contractuelle,** y compris le droit de changer d'avis, notamment pour annuler l'accord que vous aviez donné pour l'utilisation commerciale de vos données ;
- le droit d'accès à vos données personnelles et aux traitements ;
- le droit de rectification ;
- le droit à l'effacement, notamment lorsque la durée de conservation de vos données personnelles est dépassée ;
- le droit à une utilisation restreinte, lorsque les données ne sont pas nécessaires ou ne sont plus utiles à notre relation contractuelle ;
- le droit à la portabilité, c'est-à-dire la possibilité de communiquer vos données à la personne de votre choix, sur simple demande ;
- le droit de décider de l'utilisation de vos données personnelles après votre décès. Conservation, communication ou effacement… : vous désignez un proche, lui indiquez votre volonté et il la mettra en œuvre sur simple demande.

Pour exercer votre droit d'accès aux données traitées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et anti-terroriste, adressez-vous directement à la CNIL.

De manière générale, vous pourrez lire toutes les précisions sur les cookies ainsi que sur le recueil et l'utilisation de vos données sur le site www.allianz.fr ou le site de l'entité juridique mentionnée au paragraphe « Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ? ».

Enfin, le site de la CNIL vous renseignera en détail sur vos droits et tous les aspects légaux liés à vos données personnelles : www.cnil.fr.

6. Qui est en charge de vos données au sein du groupe Allianz ?

Protexia France

Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 1.895.248 euros
1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris
La Défense Cedex - 382 276 624 RCS Nanterre
www.allianz.fr

7. Comment exercer vos droits ?

Pour exercer vos droits (voir chapitre présent, paragraphe X.5), vous pouvez nous solliciter directement à l'adresse du paragraphe « Vos contacts », ou écrire à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO) à la même adresse.

8. Vos contacts

– **Si votre contrat a été souscrit auprès d'un agent général, d'un conseiller Allianz Expertise et Conseil ou d'un Point Service Allianz :**
Question, réclamation, demande de modification… Pour toutes ces situations, c'est très simple, il vous suffit de nous écrire :

- par mail à informatiqueetliberte@allianz.fr,
- par courrier à l'adresse :
  Allianz
  Informatique et libertés
  Case courrier S1803
  1 cours Michelet
  CS 30051
  92076 Paris La Défense Cedex.

– **Si votre contrat a été souscrit auprès d'un courtier :**
Question, réclamation, demande de modification… Pour toutes ces situations, c'est simple : écrivez directement à votre courtier.

Pour toutes vos demandes, n'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité.

XI. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Protexia France est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) :
4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

XII. RÈGLES DE COMPÉTENCE

Tout litige entre vous et nous sur les conditions d'application du présent contrat sera soumis à la seule législation française et sera du ressort exclusif des tribunaux français.

XIII. SERVICE E-COURRIER

En communiquant à l'assureur ou à son conseiller, lors de la souscription ou postérieurement à celle-ci, son adresse de messagerie électronique, le souscripteur :

– est informé qu'il bénéficie du service e-courrier dont les modalités sont décrites ci-après ;

– accepte qu'elle soit utilisée par l'assureur ou son conseiller pour lui communiquer des courriers de gestion ou d'information afférents au contrat souscrit.

Le présent service est réservé au souscripteur du présent contrat d'assurance, abonné à l'espace client du site internet www.allianz.fr, ci-après dénommé le client.

1. Définitions

Espace client : désigne l'espace client « Allianz.fr », sécurisé, accessible par le client au moyen d'un identifiant personnel et d'un code confidentiel à partir du site internet www.allianz.fr, et proposant le service.

Service : désigne la communication au client, à la suite d'un message électronique d'alerte, de e-courriers accessibles dans son espace client au moyen de son identifiant personnel et de son code confidentiel. Selon la nature du contrat souscrit et le profil du client, les fonctionnalités offertes dans le cadre du service peuvent varier.

E-courriers : désigne des courriers sous format électronique communiqués par Allianz au client, accessibles à partir de son espace client, et relatifs à la gestion et au suivi de ses contrats souscrits auprès d'Allianz. Le client est informé que tous les courriers de gestion ou d'information afférents à ce contrat ne sont pas éligibles au service.

2. Accès et utilisation du service

Le service est accessible depuis l'espace client, après identification au moyen d'un identifiant et d'un code confidentiel. L'utilisation concomitante de l'identifiant et du code confidentiel constitue la preuve de l'identité du client. Toute connexion effectuée dans l'espace client et toute utilisation du service réalisée par le biais de l'identifiant et du code confidentiel sont réputés être effectués par le client, seul titulaire de ces codes confidentiels.

L'accès à l'espace client et son utilisation du service supposent que le client dispose d'une adresse de messagerie électronique ou d'un numéro de téléphone valide ainsi que de tous matériels et logiciels nécessaires à la navigation sur internet et à l'ouverture et la sauvegarde des e-courriers.

Il appartient au client de vérifier régulièrement l'adresse de messagerie électronique et le(s) numéro(s) de téléphone figurant dans son espace client. En cas de modification de l'un ou l'autre, le client doit procéder lui-même à cette modification dans son espace client. En l'absence d'adresse électronique ou de numéro de téléphone valide, l'assureur ne pourra en être tenu pour responsable. Toutes les conséquences directes ou indirectes résultant de l'utilisation par l'assureur ou son conseiller d'une adresse de messagerie électronique ou d'un numéro de téléphone erroné relève de la seule responsabilité du client.

L'accès et l'utilisation de l'espace client et du service s'effectuent sous les seuls contrôles, risques et responsabilités du client.

Les e-courriers sont communiqués au client dans son espace client. Ce service donne alors la possibilité au client de télécharger, sauvegarder, imprimer ses e-courriers.

Afin de permettre au client d'être informé de la communication de ses e-courriers dans son espace client, il est convenu entre les parties que l'assureur ou son conseiller puisse lui adresser un courrier électronique d'alerte sur son adresse de messagerie électronique ou un SMS sur l'un de ses numéros de téléphone, ou une alerte via tout autre moyen de communication électronique, ce que le client accepte.

3. Durée et résiliation

Le service est à durée indéterminée. Le client est informé qu'il peut à tout moment, dans son espace client, résilier le service. Le client est informé que les e-courriers jusque-là communiqués dans son espace client resteront accessibles pendant un délai minimum de trois ans. Toutefois, ce délai est ramené à 6 mois à compter de la résiliation du dernier contrat d'assurance en cours et actif dans l'espace client selon les modalités précisées ci-dessous.

La résiliation du service à l'initiative du client prend effet au plus tard sept jours après celle-ci et implique un retour automatique à l'envoi des documents papier. Le client conserve la possibilité d'accéder à nouveau et à tout moment au service s'il le souhaite, hormis dans le cas où il n'existe plus de contrat en cours et actif dans son espace client.

De même, la résiliation de l'un des contrats d'assurances à l'initiative de l'une ou l'autre des parties met fin au service et entraîne les conséquences telles que décrites ci-dessus.

L'attention du client est attirée sur la nécessité, si cela n'a pas déjà été fait au préalable, de télécharger, sauvegarder ou imprimer à sa convenance, au moment de la résiliation du service ou de l'un des contrats d'assurances, tous les e-courriers jusque-là accessibles via son espace client.

La résiliation entre les parties du dernier contrat d'assurance en cours et actif dans l'espace client, met fin au service et entraîne les conséquences suivantes :

- les éventuels courriers postérieurs à la résiliation du dernier contrat d'assurance pour lesquels il bénéficiait du service, seront adressés au client sous format papier,
- les e-courriers jusque-là stockés dans son espace client au titre de tous les contrats d'assurance qui avaient été souscrits entre les parties, resteront accessibles pendant un délai de six mois après la résiliation effective du dernier contrat.

Cet accès à ses e-courriers pendant ce délai de 6 mois pourra uniquement être effectué par le client, via un lien hypertexte contenu dans un e-mail d'alerte qui lui sera adressé lors de la résiliation effective du dernier contrat.

Passé ce délai, la destruction de l'espace client par Allianz, ne permettra plus au client d'accéder à ses e-courriers.

4. Convention de preuve

En raison des limites de confidentialité des e-mails et de leurs pièces jointes, les parties conviennent que toute communication d'informations contenues dans les e-courriers relatifs à la gestion et au suivi des contrats souscrits auprès d'Allianz, s'effectuera via l'espace client dont l'objectif est de garantir la sécurisation et la confidentialité de leur contenu transmis au client. Le client est informé que des informations lui ont été communiquées par e-courriers et sont disponibles dans son espace client par des alertes effectuées par message électronique dans les conditions prévues à l'article « Accès et utilisation du service » ci-dessus. À ce titre, le client accepte ce mode de transmission et reconnaît qu'il constitue en droit et en fait communication et remise desdites informations. Lorsque ces e-courriers font courir un délai pour l'exercice d'un droit ou d'une faculté au profit ou à l'encontre du client, les parties conviennent que le point de départ de ce délai est la date à laquelle l'e-courrier est accessible via l'espace client et dont le client a été informé dans les conditions prévues à l'article « Accès et utilisation du service » ci-dessus. Cette date figure dans l'espace client en lien avec l'e-courrier en question. Les parties conviennent que les e-courriers accessibles via l'espace client ont quant à leur existence et leur contenu la même valeur probante qu'un courrier papier. Le client dispose en tout état de cause du droit d'administrer la preuve contraire. Les parties sont susceptibles de produire les e-courriers, en tant que preuve en cas de litiges, y compris dans ceux qui les opposent.

5. Stockage des e-courriers

Le client est informé que les e-courriers sont stockés dans les systèmes informatiques hébergés auprès d'Allianz Informatique - GIE - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex - N° 723 000 642 RCS Nanterre.

XIV. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toutefois, le démarchage téléphonique pour vous proposer de nouvelles offres reste autorisé à tous les professionnels avec lesquels vous avez au moins un contrat en cours.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur, c'est-à-dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

LEXIQUE

Action opportune

Désigne la situation dans laquelle vos prétentions, tant en défense qu'en recours, reposent sur une base légale et/ou des éléments attestant de la réalité de votre préjudice.

Assuré

Désigne le contractant, son conjoint non séparé de corps, son concubin notoire ou son partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, ainsi que l'ensemble des personnes se trouvant fiscalement à leur charge.

Atteinte à l'e-réputation

Désigne, par le biais d'Internet, tout dénigrement, injure, diffamation, ainsi que la publication via Internet de déclarations, d'écrits, de photographies ou de vidéos préjudiciables sans le consentement de l'assuré.

Code

Désigne le Code des assurances.

Dépens

Désigne les frais de justice engendrés par le procès, dont le montant fait l'objet d'une tarification, soit par voie réglementaire, soit par décision de justice. Ils sont distincts des honoraires de l'avocat.

Exclusion de garantie

Clause qui vous prive du bénéfice de la garantie en raison des circonstances de réalisation du risque. C'est à nous de rapporter la preuve de l'exclusion.

Fait générateur

Désigne le fait, l'événement ou situation source du litige. Il diffère selon les domaines d'intervention :

- s'agissant d'une usurpation d'identité, le fait générateur est la fraude,
- s'agissant d'une atteinte à l'e-réputation, le fait générateur correspond à la date de parution des propos litigieux.

Indemnités de l'article 700 du Code de procédure civile et ses équivalents

Ce sont des indemnités prévues par des textes de loi autorisant une juridiction à condamner une des parties au paiement d'une indemnité au profit d'une autre, en compensation des sommes, non comprises dans les dépens, exposées par elle dans une procédure judiciaire (principalement les honoraires d'avocat).

Injure

Désigne toute expression outrageante, terme de mépris ou invective qui ne renferme l'imputation d'aucun fait.

Litige ou différend

Désigne toute réclamation ou désaccord qui vous oppose à un tiers, dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, ou toute poursuite engagée à votre encontre ou que vous souhaiteriez engager à l'encontre d'un tiers.

Nous

Désigne l'assureur Protexia France, exerçant sous la dénomination commerciale Allianz Protection Juridique :

Entreprise régie par le Code des assurances

Société anonyme au capital de 1 895 248 euros

Siège social : Tour Allianz One - 1 cours Michelet -
CS 30051 92076 Paris La Défense Cedex

Téléphone : 0978 978 075 (appel non surtaxé)

382 276 624 RCS Nanterre

Prescription

Désigne la période au-delà de laquelle votre demande d'intervention auprès de nous n'est plus recevable. (article L114-1, L114-2 et L114-3 du Code des assurances.)

Seuil minimal d'intervention

Désigne l'enjeu financier du litige (hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes) au dessus duquel nous intervenons.

Tiers

Désigne toute personne autre que le contractant, l'assuré et l'assureur.

Usurpation d'identité

Désigne le fait de prendre de façon définitive ou temporaire, l'identité d'une personne, dans le but :

- d'éviter de répondre à ses obligations passées, actuelles et futures,
- et/ou d'obtenir des droits auxquels l'usurpateur ne pourrait prétendre sous son identité réelle,
- et/ou nuire à une personne connue par l'auteur de l'usurpation.

Vous

Désigne toutes les personnes qui répondent à la définition de l'assuré.

Pour de plus amples renseignements, votre interlocuteur Allianz est à votre disposition.

Allianz ProtectionJuridique

Protexia France
Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 1.895.248 €
1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex
382 276 624 RCS Nanterre

www.allianz.fr

DIG20457 - V11/20 - Création Pralon Graphic - Crédit photo : DR Allianz