

CONTRAT ASSUR CARTE PLUS PRO
CONDITIONS GENERALES VALANT NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT COLLECTIF N°1.052.967
et information précontractuelle et contractuelle

Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative. Il est conclu entre l'assureur ACM IARD SA et le souscripteur Crédit Mutuel Massif Central agissant pour le compte des sociétaires et des clients des Caisses de Crédit Mutuel.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Pour l'application du présent contrat, on entend par :

Assureur : les Assurances du Crédit Mutuel IARD S.A., Société anonyme au capital de 201 596 720 €, entreprise régie par le Code des Assurances - Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen STRASBOURG – Adresse postale : 63 chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN CEDEX.

Souscripteur : Le Crédit Mutuel Massif Central pour le compte des sociétaires et des clients des Caisses de Crédit Mutuel adhérent au contrat Groupe.

Adhérent : Toute personne physique inscrite au registre du commerce ou des métiers ou toute personne morale titulaire d'un compte garanti.

Vous : désigne vous-même, ou le représentant légal de l'Adhérent, ou toute personne physique co-titulaire ou mandataire sur un compte garanti détenu par l'Adhérent

Compte garanti :

Tous vos comptes bancaires ouverts à titre professionnel par l'Adhérent auprès d'un établissement bancaire ou financier ou de crédit domicilié en France métropolitaine pour lesquels vous disposez de moyens de paiement (chèquiers, carte de paiement, cartes de retrait, cartes de crédit) émis par lui.

Fonds : désigne votre monnaie métallique, vos billets de banque et vos formules de chèque perçus dans le cadre de votre activité professionnelle.

Agression : désigne un acte de violence provoquant des blessures physiques ou contrainte physique exercé volontairement par un tiers, en vue de vous voler quelque chose.

Moyen de paiement : désigne toute carte bancaire de paiement, de retrait, de crédit ou toute formule de chèques (à l'exclusion des chèques de voyage) attachée au Compte garanti.

Papiers : désigne cartes d'identité, passeports, vos cartes grises de vos véhicules professionnels ou privés, permis de conduire, de chasse, de pêche et bateau.

Année d'assurance : désigne la période comprise entre deux dates d'échéances annuelles consécutives. La première année d'assurance commence à la date de prise d'effet jusqu'à la première échéance annuelle.

Tiers : désigne toute personne autre que vous-même, votre conjoint ou concubin, vos ascendants ou descendants.

Préposés : désigne vos salariés, autre que votre conjoint, concubin, ascendants ou descendants, mandaté sur un Compte garanti.

Clés : désigne les clés et serrures de votre local professionnel, de votre coffre-fort bancaire ou non et de votre véhicule privé ou professionnel.

Téléphone portable : désigne vos téléphones portables dont l'abonnement et les communications sont payées à titre professionnel.

Les garanties du présent contrat s'exercent par adhésion, quel que soit le nombre d'adhérents, dans les limites indiquées pour chaque garantie décrite ci-dessous :

ARTICLE 2 : UTILISATION FRAUDULEUSE PAR UN TIERS DE VOS CHÈQUES SUR UN COMPTE GARANTI

Votre contrat garantit vos pertes financières résultant de l'utilisation frauduleuse par un tiers de vos chèques, entre le moment de la perte ou du vol des-dit moyens de paiement, et la réception de votre opposition écrite et régulière par l'établissement émetteur des Moyens de paiement concernés.

La garantie est accordée, dans le monde entier, dans la limite de 7.650 € par année d'assurance.

Le remboursement est effectué sur la base des montants émis avant opposition et débités sur le(s) compte[s] garanti(s), restant à votre charge conformément aux conditions générales qui vous ont été remises lors de la souscription de vos moyens de paiement

L'ensemble des utilisations frauduleuses résultant d'un même vol ou d'une même perte constitue un seul et même sinistre.

ARTICLE 3 : FRAIS DE MISE EN OPPOSITION DE VOS CHÈQUES RATTACHÉS À UN COMPTE GARANTI

Votre contrat prend en charge, à la suite d'un vol ou d'une perte de chèques, les frais de mise en opposition de vos chèques lors du premier sinistre déclaré au cours de l'année d'assurance.

La garantie est accordée dans les limites suivantes :

	ASSUR CARTE PLUS PRO
Frais d'opposition - Crédit Mutuel	Frais réels, à l'occasion du 1 ^{er} sinistre déclaré dans l'année d'assurance
- Autre établissement bancaire	40€ / année d'assurance
Refabrication des cartes - Crédit Mutuel	Non garanti
- Autre établissement bancaire	Non garanti

L'ensemble des frais d'opposition résultant d'un même vol ou d'une même perte constitue un seul et même sinistre.

ARTICLE 4 : PERTE OU VOL DE VOS PAPIERS, CLÉS OU TÉLÉPHONE PORTABLE EN MÊME TEMPS QUE VOS MOYENS DE PAIEMENT SUR COMPTE GARANTI

Votre contrat prend en charge les frais engagés pour :

- le remplacement de vos papiers ;
- l'ouverture de la porte, y compris les frais de déplacement, la réfection et/ou le remplacement des clés ;
- Le remboursement du coût des communications supportées par vous en cas d'utilisation frauduleuse par un Tiers du téléphone portable perdu ou volé La garantie s'exerce pour les communications frauduleuses effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la mise en opposition de la carte SIM, laquelle doit intervenir au maximum 48 heures après la perte ou le vol.

La garantie est accordée par année d'assurance dans le monde entier dans la limite de :

- 765 € pour les clés et serrures,
- 305 € pour les papiers;
- 300 € pour les communications frauduleuses.

Votre contrat ne couvre pas le vol ou la perte isolé des papiers, clés ou téléphone portable non consécutif au vol ou perte de vos moyens de paiement sur un compte garanti.

ARTICLE 5 : VOL PAR AGRESSION DE VOS FONDS EN COURS DE TRANSPORT

Votre contrat prend en charge le remboursement des Fonds volés par agression lors de leur transport entre votre local professionnel et par l'établissement émetteur des Moyens de paiement concernés.

La garantie s'exerce pendant tout le temps ou vous quittez votre local professionnel et le moment ou vous remettez les Fonds, contre récépissé, entre les mains de 'agent bancaire habilité à les recevoir ou dans la boîte aux lettres ou le GAB prévu à cet effet. La garantie s'exerce sous réserve que le transport soit effectué :

- pendant la validité de l'adhésion;
- par vous ou votre conjoint, concubin ou partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité;
- dans une sacoche ou une serviette fermée ou dans les poches intérieures du vêtement ou tout autre moyen visant à sécuriser le transport.

La garantie est accordée en France métropolitaine dans la limite de 3.000 € par année d'assurance

Votre contrat ne couvre pas le vol des Fonds non enregistrés par vous dans le journal de caisse ou sur le récapitulatif comptable.

ARTICLE 6 : VOL PAR AGRESSION DE VOS FONDS

Votre contrat prend en charge le remboursement des vols d'espèces (billets de banque) retirées par vous sur l'un de vos Comptes garantis survenus suite à agression.

La garantie est accordée dans le monde entier dans la limite de 500 € par année d'assurance.

Votre contrat ne couvre pas le vol portant sur des billets de banque autres que ceux ayant fait l'objet du retrait ou le vol survenant plus de 48 heures après le retrait.

ARTICLE 7 : EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Votre contrat ne couvre pas les sinistres :

- causés par vous-même, intentionnellement ou avec votre complicité, ou par votre conjoint, partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité, concubin, vos ascendants et descendants ou toute autre personne abusant de votre confiance;
- dont l'origine est antérieure à la prise d'effet du contrat.

Sont également exclus :

- les biens et/ou les activités assurés lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable,
- les biens et/ou les activités assurés lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable

Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens et/ou activités assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

ARTICLE 8 : VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Dès que vous constatez la perte ou le vol de votre chéquier ou téléphone portable, vous devez faire opposition et le signaler auprès des autorités dans les 48 heures. La perte de vos papiers et clés doit aussi être mentionnée dans votre déclaration de perte ou dépôt de plainte et être déclarée par écrit à l'Assureur dans les 2 Jours ouvrés en cas de vol et 5 Jours ouvrés en cas de perte. A défaut, si l'Assureur subit un préjudice, vous perdez le bénéfice de vos garanties.

ARTICLE 9 : LES DOCUMENTS A TRANSMETTRE EN CAS DE SINISTRE

L'ensemble des Justificatifs demandés doit être envoyé à l'adresse suivante :

**ACM IARD SA
Constatel Carte
63 Chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN CEDEX**

**N° de téléphone 03 88 88 11 66
E-mail : constatel.carte@acm.fr**

Utilisation frauduleuse de vos chèques :

- la copie de l'opposition écrite auprès de l'établissement bancaire du compte garanti et du récépissé de déclaration de perte ou vol auprès des autorités de police;
- la copie de vos relevés de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire, attestant des débits frauduleux (entre le moment de la perte ou du vol des moyens de paiement et de la date de réception de l'opposition écrite).

En cas de contestation sur la date de réception de l'opposition écrite par l'établissement émetteur des moyens de paiement concernés, l'Assureur se réserve le droit de lui demander la copie de l'opposition écrite munie du cachet de réception.

Mise en opposition sur chèque :

- la copie de votre opposition écrite ;
- l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration de perte ou dépôt de plainte fait auprès des autorités.

Perte ou vol de vos papiers ou en même temps que votre carte ou chéquier :

- la copie des nouveaux papiers recto-verso et les originaux des factures correspondant aux frais engagés ;
- l'original ou la copie des factures d'ouverture, de réfection des clés et/ou remplacement des serrures avec la mention « remplacement à l'identique » apposée par le serrurier ;
- lorsqu'il s'agit des clés d'un véhicule, la facture devra mentionner l'immatriculation du véhicule et devra être accompagnée d'une copie de la carte grise.

Vol par agression :

- la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant l'agression auprès des autorités compétentes et mentionnant les actes de violence physique subis,
- la copie de votre relevé de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire sur lequel figure le retrait.

Un certificat médical constatant l'agression ou des témoignages écrits de personnes ayant vu l'agression pourront également être demandés.

Documents supplémentaires en cas de vols de fonds lors de leur transport :

- la copie du journal de caisse et/ou du récapitulatif comptable de l'Adhérent, établi préalablement au sinistre.

Communications frauduleuses suite à perte ou vol de téléphones portables :

- copie de la lettre écrite à l'opérateur confirmant la suspension / interruption de la ligne ;
- copie de la facturation détaillée attestant du débit des communications effectuées frauduleusement entre le moment de la perte ou du vol et de la date de réception de l'opposition écrite par l'opérateur.

En cas de contestation sur la date de réception de l'opposition écrite par l'opérateur téléphonique, l'Assureur se réserve le droit de demander à cet établissement la copie de l'opposition écrite munie du cachet de réception.

ARTICLE 10 : LE PAIEMENT DE VOS INDEMNITÉS

Vous serez remboursé dans les 30 jours de l'accord amiable ou de la décision judiciaire définitive. Ce délai ne court que du jour où vous avez justifié de votre qualité à recevoir l'indemnité, et en cas d'opposition, du jour de la main levée ou de l'autorisation de payer.

Le remboursement se fait en premier lieu pour les fonds et moyens de paiement émis par le Crédit Mutuel (d'abord pour les retraits, puis pour les paiements) et en second lieu pour tous les autres moyens de paiement et fonds (d'abord pour les retraits puis pour les paiements).

ARTICLE 11: PRISE D'EFFET ET RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

Dès signature du bulletin d'adhésion et paiement de votre cotisation, **vosre adhésion vaut pour une durée d'un an et se renouvellera automatiquement par tacite reconduction chaque année.**

Vous pouvez résilier votre contrat chaque année à date anniversaire de la prise d'effet, en respectant un préavis d'au moins 1 mois avant cette date ou dans les 30 Jours suivant votre information d'une majoration de la cotisation (hors augmentation des taxes), par lettre recommandée adressée au Crédit Mutuel ou par l'imprimé édité et signé auprès de votre caisse locale.

L'Assureur peut aussi mettre un terme au contrat chaque année au moins 2 mois avant cette date.

Votre adhésion sera résiliée automatiquement si vous clôturez le compte sur lequel fonctionnait le(s) chéquier(s) assuré(s) au Crédit Mutuel.

L'assureur, l'administrateur ou le mandataire judiciaire peut également résilier le contrat en cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire.

La résiliation intervient de plein droit si dans les 30 jours de la mise en demeure adressée à l'administrateur Judiciaire, si celui-ci n'a pas pris position sur la continuation des contrats (Articles L 622-13, L63H4 et L 641-11-1 du Code de commerce].

ARTICLE 12 : COTISATIONS

La cotisation annuelle est payable d'avance, et en cas d'augmentation, vous en serez informé, sauf en cas d'augmentation en cours d'année du montant des taxes d'assurance applicables à votre contrat. En cas de refus, vous aurez 30 jours pour demander la résiliation de votre adhésion (hors augmentation des taxes] par lettre recommandée. Votre demande prendra effet 1 mois plus tard.

En cas de défaut de paiement (article L 113-3 du Code des assurances) dans les 10 jours suivant son échéance, vos garanties seront suspendues 30 jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à votre domicile, et votre contrat résilié 10 jours plus tard.

ARTICLE 13 : SUBROGATION RECOURS APRÈS SINISTRE

Lorsque vous serez remboursé, l'Assureur pourra réaliser toute action contre le responsable du sinistre, dans la limite de vos droits, afin de récupérer le montant de votre indemnisation.

ARTICLE 14 : PRESCRIPTION

La prescription est la date ou la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

Elle est régie par les règles ci-dessous, édictées par le Code des assurances, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au contrat d'assurance.

Aux termes de 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'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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. »

Aux termes de l'article L.114-2 du Code, « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception, adressés 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. »

Les causes d'interruption ordinaires sont les suivantes :

- toute assignation ou citation en justice, même en référé ;
- tout acte d'exécution forcée ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré ;
- toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution.

ARTICLE 15: DÉCLARATION DE VOS AUTRES ASSURANCES

Si des garanties prévues au présent contrat sont (ou viennent à être) assurées en tout ou partie auprès d'un autre Assureur, vous devez en informer immédiatement l'Assureur et lui indiquer les sommes assurées.

En cas de sinistre, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages auprès de l'Assureur de votre choix, car ces Assurances jouent dans les limites de leurs garanties.

ATTENTION

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 (Article L 121-3 du Code des assurances, 1^{er} alinéa).

ARTICLE 16 - INFORMATIONS LÉGALES

16.1 Loi applicable au contrat

La loi applicable au contrat et à la relation précontractuelle est la loi française, y compris les dispositions impératives applicables aux départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, sous réserve, pour les risques situés dans la Principauté de Monaco, des dispositions impératives de la loi monégasque.

Toute relation entre les parties se fait en langue française, ce que chaque partie accepte expressément.

16.2 Références aux dispositions législatives et réglementaires

Toutes les références à des dispositions législatives ou réglementaires contenues dans le présent document ou dans les documents auxquels il renvoie concernent des textes en vigueur au moment de leur rédaction. Dans l'hypothèse où les références de ces textes auraient été modifiées au moment de la souscription du contrat ou ultérieurement, les Parties conviennent qu'elles seront remplacées par celles des nouveaux textes de même contenu venant en substitution.

16.3 Autorité de Contrôle

Les ACM IARD SA sont placées sous le contrôle de :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

4 Place de Budapest CS92459 75436 Paris cedex 09

16.4 Traitement de données personnelles et droits des personnes concernées

16.4.1 Le traitement de vos données personnelles

16.4.1.1. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

La collecte et le traitement de vos données personnelles sont tout d'abord nécessaires à l'analyse de votre situation et de vos besoins et attentes en matière d'assurance, à l'évaluation des risques, à la tarification, à la mise en place, puis à l'exécution du contrat.

Certains traitements sont ensuite nécessaires au respect d'obligations légales, ce qui s'entend essentiellement de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ou, le cas échéant, de la lutte contre l'évasion fiscale ou la gestion des contrats d'assurance vie non réclamés.

Vos données sont également utilisées au service de nos intérêts légitimes, notamment à des fins de prospection commerciale et de démarchage, pour la réalisation d'études statistiques et actuarielles et pour lutter contre la fraude à l'assurance. On précisera que la lutte contre la fraude est opérée dans l'intérêt légitime de l'assureur, mais aussi pour la protection de la communauté des assurés. Il est précisé aussi qu'une fraude avérée pourra conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude et que cette inscription pourra bloquer toute entrée en relation contractuelle avec l'assureur pendant cinq ans.

Enfin, vos données peuvent être utilisées, avec votre accord, en vue de vous proposer des produits et services complémentaires.

16.4.1.2. A qui vos données peuvent-elles être transmises ?

Vos données personnelles peuvent être adressées à nos éventuels sous-traitants, prestataires, mandataires, réassureurs et coassureurs, fonds de garantie, organismes professionnels, autorités et organismes publics, en vue de la gestion et de l'exécution de votre contrat et de la délivrance des prestations et du respect d'obligations légales ou réglementaires.

Les données relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et les données relatives à la lutte contre la fraude sont partagées avec les entités de notre groupe et les personnes concernées, dans le strict respect de la législation.

Vos données d'identification, vos coordonnées et les informations permettant de mesurer votre appétence à de nouveaux produits pourront être mises à disposition des entités de notre groupe, ainsi qu'à nos sous-traitants, à des distributeurs externes et partenaires commerciaux en vue de vous proposer de nouveaux produits et services.

Vos données personnelles peuvent être traitées en dehors de l'Union européenne, mais uniquement pour les finalités décrites ci-dessus au 16.4.1.1. Si la législation de l'Etat de destination des données ne garantit pas un niveau de protection jugé comme équivalent par la Commission européenne à celui en vigueur dans l'Union, l'assureur exigera des garanties complémentaires conformément à ce qui est prévu par la réglementation en vigueur.

16.4.1.3. Quelles précautions prenons-nous pour traiter vos données de santé ?

Les données de santé sont traitées par du personnel spécialement sensibilisé à la confidentialité de ces données. Elles font l'objet d'une sécurité informatique renforcée.

16.4.1.4. Combien de temps vos données seront-elles conservées ?

En l'absence de conclusion de contrat vos données seront conservées pour une durée de 3 ans. Vos données seront conservées pour la durée du contrat, augmentée de la prescription liée à toutes les actions découlant directement ou indirectement de l'adhésion. En cas de sinistre ou de litige, la durée de conservation est prorogée aussi longtemps que cette situation nécessitera le recours aux informations personnelles vous concernant et jusqu'à écoulement de la prescription de toutes les actions qui y sont attachées. En tout état de cause, lorsqu'une obligation légale ou réglementaire nous impose de pouvoir disposer des informations personnelles vous concernant, celles-ci pourront être conservées aussi longtemps que cette obligation s'impose à nous.

16.4.2 Les droits dont vous disposez

16.4.2.1. De quels droits disposez-vous ?

Vous disposez, s'agissant de vos données personnelles, d'un droit d'accès, de mise à jour, de rectification, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité. Vous pouvez en outre vous opposer, à tout moment et gratuitement, à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale.

16.4.2.2. Comment pouvez-vous les faire valoir ?

Pour l'exercice de vos droits, il convient d'adresser une demande au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : 63 chemin Antoine PARDON 69814 TASSIN CEDEX.

16.4.2.3. En cas de difficulté

En cas de difficulté relative au traitement de vos informations personnelles, vous pouvez adresser votre réclamation au Délégué à la Protection des Données 63 chemin Antoine PARDON 69814 TASSIN CEDEX.

En cas de difficulté persistante, vous pouvez porter votre demande auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) – 3 Place de Fontenoy – TSA 80716 – 75334 PARIS CEDEX 07.

16.5 Réclamation

En cas de difficulté dans l'application ou l'interprétation du contrat, consultez d'abord votre interlocuteur habituel. Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation au :

Responsable des relations consommateurs

ACM IARD SA, 4, rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen 67906 Strasbourg Cedex 9

Nous nous engageons à en accuser réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables. Une réponse vous sera apportée dans le plus bref délai, lequel ne saurait excéder deux mois sauf circonstances exceptionnelles qui vous seraient alors exposées. Les réclamations afférentes à des contrats souscrits par des particuliers via internet peuvent être présentées à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges, accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

16.6 Médiation

Dans l'éventualité d'une persistance de la difficulté ou du différend, le Médiateur de l'Assurance peut être saisi de la réclamation d'un particulier. Exerçant sa mission en toute indépendance, le Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement des procédures internes de règlement des litiges et réponse définitive de l'Assureur et à la condition qu'aucune action contentieuse n'ait été engagée. Seuls les litiges opposant un particulier à l'Assureur sont de la compétence du Médiateur. Après avoir instruit le dossier, le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois. Cet avis ne lie pas les parties. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance sur le site de l'association « La Médiation de l'Assurance ». Vous pouvez présenter votre réclamation à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par voie postale à : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09.

16.7 Communication d'informations par voie électronique

Si vous avez communiqué à votre interlocuteur habituel une adresse de messagerie électronique ayant fait l'objet d'une vérification préalable par celui-ci, nous utiliserons cette adresse pour la poursuite de nos relations afin de vous adresser certaines informations ou documents relatifs à votre contrat. Vous disposez du droit de vous opposer, à tout moment, par tout moyen et sans frais, à l'utilisation d'un support durable autre que le papier et pouvez demander qu'un support papier soit utilisé de façon exclusive pour la poursuite de nos relations.

16.8 Faculté d'opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique. Cette inscription entraînera l'interdiction pour tout professionnel et tout intermédiaire agissant pour son compte, de vous démarcher téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. En votre qualité de client, cette inscription ne fera pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques pour vous présenter une offre ou une nouveauté sur nos produits ou services.

16.9 Vente à distance et démarchage

L'Adhérent dispose de la faculté de renoncer au contrat lorsqu'il a été conclu à la suite d'une opération de démarchage ou dans les conditions d'une vente à distance.

L'article L.112-9 alinéa 1 du Code des assurances énonce notamment :

« I. – 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 ou par envoi recommandé électronique 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 ».

Afin de renoncer au contrat, il convient de nous transmettre, à l'adresse figurant sur le Bulletin d'Adhésion ou votre dernier avis d'échéance, une lettre recommandée avec demande d'avis de réception suivant modèle ci-après :

« Je soussigné [nom, prénom] demeurant [adresse du souscripteur] déclare renoncer au contrat d'assurance n° [numéro de contrat figurant sur le Bulletin d'Adhésion du contrat] auquel j'avais souscrit le [date de la souscription] par l'intermédiaire de [nom et adresse de l'intermédiaire ayant commercialisé le contrat].

[Date] [Signature du souscripteur] »

La renonciation entraîne résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée. Ce droit vous est reconnu pendant un délai de quatorze jours calendaires révolus.

Ce délai commence à courir à compter du jour :

- de la conclusion du contrat ;
- de la réception des informations obligatoires et conditions contractuelles si cette date est postérieure, et expire le dernier jour à 24 h 00.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

16.10 Faculté de renonciation en cas de multi assurance

Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'Assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'Assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

16.11 Règle proportionnelle de capitaux :

La règle proportionnelle prévue à l'article L.121-5 du Code des assurances n'est pas applicable au présent contrat d'assurance.