

Fiche d'information générée par FLOA pour le compte de son client, dans le cadre de la souscription éventuelle d'un Contrat Family Protect'.

Ce document vous est communiqué en application des articles L112-2 et suivants, L513-2 et L521-2 et suivants du Code des Assurances. Les informations recueillies auprès de vous nous sont nécessaires afin de vous conseiller un contrat d'assurance cohérent avec vos exigences et besoins.

Vous reconnaissez, conformément à l'article L.521-6 du Code des assurances, que vous avez bien été informé de la possibilité que vous soit communiqués les informations et les documents relatifs au contrat d'assurance sur un support durable autre que le papier.

**Cette fiche d'information et de conseil ne constitue pas un engagement de votre part et n'engage pas l'assureur. Pour connaître vos droits et obligations issus du contrat, vous devez vous reporter aux dispositions contractuelles qui vous seront remises préalablement à votre adhésion, et tout particulièrement les paragraphes consacrés aux exclusions, délais de carence, franchises et durées d'adhésion.**

Vous pouvez poser toutes les questions que vous estimez nécessaires à votre conseiller au 09 69 39 11 86 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 20h - le samedi de 9h à 18h, avant d'adhérer afin de déterminer si le contrat vous convient.

#### 1. A QUI S'ADRESSE LE CONTRAT ?

L'assurance s'adresse aux particuliers qui souhaitent assurer leur(s) moyen(s) de paiement contre les risques de fraude, leurs espèces contre le vol, leurs achats contre les risques de casse, de vol ou problème de livraison, de différence de prix, leur téléphone contre le risque de vol, et qui souhaitent bénéficier d'un service de protection juridique dans les domaines de la consommation, du loisir et du sport.

#### 2. LES FORMULES

⇒ Si vous ne souhaitez pas assurer votre téléphone portable et bénéficier d'une protection juridique dans les domaines de la consommation, du loisir et du sport, nous vous conseillons la formule Family Protect'.

⇒ Si vous souhaitez assurer votre téléphone portable et bénéficier d'une protection juridique dans les domaines de la consommation, du loisir et du sport, nous vous conseillons la formule Family Protect'+.

#### 3. CONTRAT CONSEILLE

FLOA a souscrit deux contrats d'assurance auprès des Assureurs, tels que définis ci-après, contrats qui vous permettent d'obtenir la prise en charge des pertes financières consécutives à des risques de fraude, de vol d'espèces, de casse, de vol et de problème de livraison des achats, de différence de prix, de vol de votre téléphone, de garantir votre budget, et de bénéficier d'un service de protection juridique dans les domaines de la consommation, du loisir et du sport.

#### 4. DETAIL DES GARANTIES

- La garantie Utilisation frauduleuse des Moyens de paiement intervient lorsque vous avez subi des pertes pécuniaires à la suite d'opérations frauduleuses effectuées à l'aide de vos moyens de paiement. Elle intervient aussi pour participer aux frais de remplacement ou de mise en opposition des moyens de paiement.
- La garantie Vol d'Espèces par Agression intervient pour vous rembourser les espèces retirées à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire qui ont été dérobées à la suite d'une agression dûment prouvée dans un délai de 48 h suivant le retrait.
- La garantie Achats intervient pour vous rembourser le prix d'achat ou des frais de réparation de votre achat de plus de 50€ s'il a été cassé ou volé dans les 90 jours, quel que soit le magasin ou le site de e-commerce.
- La garantie Bonne Fin de Livraison intervient pour prendre en charge financièrement le prix d'achat et/ou les frais d'envoi en cas de non-livraison, de livraison non conforme ou défectueuse survenue dans les 30 jours suivant la date de réception de la marchandise de plus de 50€.
- La garantie Meilleur Prix prend en charge la différence de prix si vous trouvez un achat similaire de 30€ au moins de différence, ailleurs dans les 30 jours suivant l'achat.
- La garantie Budget prend en charge les dépenses du quotidien, les charges et les dépenses obligatoires en cas de : Licenciement économique, Cessation d'activité suite à dépôt de bilan, Affections de longues durées (ALD-30) ou polyopathologies (ALD-32), Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) ou Incapacité Temporaire de Travail (ITT), Rupture conventionnelle.
- La garantie Vol du téléphone intervient pour vous rembourser la valeur d'achat de votre téléphone en cas de vol par agression, par effraction, à la tire, à la sauvette ou par introduction clandestine.
- La garantie Protection juridique intervient en cas de litige vous opposant à un tiers dans le cadre de votre vie privée en matière de consommation, loisirs ou sport.

#### 5. COTISATION

La cotisation n'est payable qu'à compter de la prise d'effet du contrat. Le non-paiement des cotisations aux échéances prévues est susceptible d'entraîner votre exclusion du contrat groupe (Art. L.141-3 du Code des Assurances). Elle est payable mensuellement et vient s'ajouter à la mensualité de votre compte FLOA.

Montants :

- Formule PFP : 1,99€ par mois.
- Formule PFP+ : 3,99€ par mois.

#### 6. INFORMATION SUR LES ASSUREURS

Contrat n°4.001.596.570 : Helvetia Global Solutions Ltd (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Helvetia »), société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce de la Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers de la Principauté du Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324).

Contrat n° ORD120617J8B1 : Solucia Service et Protection Juridiques - une marque de Solucia Protection Juridique - Entreprise régie par le Code des Assurances - Société Anonyme à directeur et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € - RCS PARIS : 481 997 708 - Siège Social : 111 avenue de France – CS 51519 – 75634 PARIS Cedex 13.

#### 7. INFORMATION SUR LES INTERMEDIAIRES EN ASSURANCES

**FLOA** : SA au capital de 72 297 200 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07028160 - N° ADEME : FR200182\_01XHWE.

**NEAT ou « le Courtier gestionnaire »** : NEAT, société par actions simplifiée au capital social de 77610,25 €, dont le siège social est situé au 16 Place des Quinconces, 33000 Bordeaux, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 676 581 et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644 - N° de TVA intracommunautaire : FR69913676581, Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux Articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances.

Au titre du présent contrat, FLOA et NEAT sont rémunérées par une commission, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance, calculée sur la base de critères qualitatifs, de manière à ne pas porter atteinte aux intérêts des Clients.

Elles exercent leurs activités en application de l'article L 521-2 II 1° b du Code des assurances sans proposer de service de recommandation personnalisée. La liste des entreprises d'assurance dont les produits sont commercialisés par les intermédiaires ci-dessus peut vous être communiquée sur demande.

#### 8. AUTORITE DE CONTRÔLE

Les assureurs et intermédiaires mentionnés ci-dessus sont régis par le Code des assurances français et sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)).

#### 9. QUE FAIRE EN CAS DE RECLAMATION

Pour toute réclamation écrite, un accusé de réception vous sera adressé dans

un délai maximal de dix jours ouvrables à compter de son envoi.

En cas de difficultés, consultez :

**Pour toute réclamation afférente à la distribution, la souscription ou le paiement de votre contrat d'assurance**, vous pouvez vous adresser à FLOA par téléphone au 09 69 32 82 68 ou par courrier à l'adresse suivante : FLOA – Service Réclamations – TSA 62710 92894 NANTERRE CEDEX 9.

La réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

**Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance ou sur la gestion de vos sinistres**, vous pouvez vous adresser à NEAT en appelant le 05 54 54 25 22 (du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 16h).

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire par e-mail à : [reclamation@neat.eu](mailto:reclamation@neat.eu) ou par courrier à NEAT : 117 Quai de Bacalan - 33300 BORDEAUX.

La réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

**Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance protection juridique** : vous pouvez vous adresser à Solucia, par mail : [reclamation@soluciaspi.fr](mailto:reclamation@soluciaspi.fr) ou par courrier : SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES – Service réclamation - 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13.

**Si la réponse apportée à votre réclamation ne Vous donne pas satisfaction, Vous pouvez faire appel à la Médiation de l'assurance,**

- Par voie électronique : <http://www.mediation-assurance.org>
- Par courrier : La Médiation de l'Assurance LMA - TSA 50110, 75441 Paris cedex 09.

## 10. MODALITES DE RENONCIATION

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° 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 au Courtier gestionnaire du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Le courrier de renonciation dont un modèle est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à NEAT, par mail à l'adresse [support@neat.eu](mailto:support@neat.eu) ou par courrier à l'adresse suivante : 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX.

### Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion au contrat. » Fait le Date et Lieu, Signature ».

L'Assureur, par l'intermédiaire du Courtier gestionnaire, vous remboursera alors la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion dans un délai de 30 jours maximum.

Toutefois, si vous demandez à bénéficier de la Garantie, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la Notice, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation, cette déclaration constituant votre accord à l'exécution du Contrat.

Compagnie d'assurance : Helvetia Global Solutions Ltd - société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce de la Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers de la Principauté du Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324).

Produit : Assurance des Moyens de Paiement de FLOA BANK n°4.001.596.570

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

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

La présente assurance est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative qui garantit l'assuré en cas d'utilisation frauduleuse de ses moyens de paiement, de vol d'espèces, de vol ou de dommages accidentels des biens achetés, de livraison non conforme ou défectueuse ou de non livraison de biens achetés en vente à distance avec la carte assurée, de différence de prix ou d'évènement conduisant à la cessation de votre emploi.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

**Garanties communes aux deux formules Pack Family Protect'et Pack Family Protect'+ :**

✓ **Utilisation frauduleuse des Moyens de paiement :** la garantie a pour objet de rembourser à l'assuré les pertes pécuniaires subies en cas d'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un tiers à l'aide de ses moyens de paiement assurés, à hauteur de 3 000 euros.

✓ **Vol d'Espèces :** la garantie a pour objet de rembourser à l'assuré le montant des espèces qu'il a retirées dans les 48h à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire à l'aide de la carte assurée et qui lui ont été dérobées à la suite d'une agression ou à une ruse à hauteur 800 euros.

✓ **Achats :** la garantie a pour objet de rembourser l'assuré, en cas de vol d'un bien garanti acheté avec la carte assurée ou en cas de dommage accidentel causé à un bien garanti acheté avec la Carte assurée et à hauteur de 3 000 euros.

✓ **Bonne Fin de Livraison :** la garantie a pour objet de rembourser à l'assuré le bien garanti, en cas de non-livraison, de livraison non-conforme ou défectueuse, acheté avec la Carte assurée et à hauteur de 3 000 euros.

✓ **Meilleur Prix :** la garantie a pour objet de rembourser l'assuré en cas d'écart de prix du bien garanti réglé avec la Carte assurée par rapport à une offre similaire à hauteur de 3 000 euros.

✓ **Garantie budget :** la garantie a pour objet de rembourser les dépenses du quotidien, les charges et les dépenses obligatoires en cas de : Licenciement économique, Cessation d'activité suite à dépôt de bilan, Affections de longues durées (ALD-30) ou polyopathologies (ALD-32), Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) ou Incapacité Temporaire de Travail (ITT), Rupture conventionnelle.

**Uniquement pour la formule Pack Family Protect'+ :**

✓ **Vol du téléphone portable :** la garantie a pour objet de rembourser l'assuré en cas de vol du téléphone portable à la suite d'une agression ou d'une effraction, d'un vol à la tire ou à la sauvette ou par introduction clandestine à hauteur de 300 €.

✓ **Communications frauduleuses :** la garantie a pour objet de rembourser l'assuré en cas de communication frauduleuse effectuée à la suite d'un vol du téléphone portable garanti à hauteur de 150 €.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

✗ **Pour la garantie Vol d'Espèces :** n'est pas assurée la perte d'espèces, le Vol d'espèces ne faisant pas suite à une Agression ou une ruse ou intervenant plus de 48 h après le retrait,

✗ **Pour la garantie Achats :** ne sont pas assurés les biens d'une valeur unitaire TTC inférieure à 50 euros et tous les biens achetés depuis plus de 90 jours,

✗ **Pour la garantie Bonne Fin de Livraison :** ne sont pas assurés les biens d'une valeur unitaire TTC inférieure à 50 euros, ou les livraisons non-conformes et/ou livraisons défectueuses constatées depuis plus de trente (30) jours à compter de la réception de la marchandise.

✗ **Pour la garantie Meilleur Prix :** ne sont pas assurés les biens d'une valeur inférieure à 50 euros et tout écart de prix inférieur à 30 euros, ainsi que l'écart de prix constaté par l'Assuré depuis plus de trente (30) jours suivant la date d'achat du Bien garanti.

✗ **Pour la garantie Vol du téléphone portable :** les téléphones satellites, les téléphones de plus de trois ans, la perte du téléphone et le Vol simple.

✗ **Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement :** les utilisations frauduleuses effectuées avant le constat de l'utilisation frauduleuse.

✗ **Garantie budget :** La cessation de l'activité professionnelle, l'hospitalisation ou l'état pathologique constaté avant la période de garantie.



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

**Ne sont notamment pas couverts les sinistres dont l'origine directe ou indirecte est due aux événements suivants :**

**Dans tous les cas :**

! La faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré, de son conjoint, ascendant, descendant ou préposé.

! Les faits d'émeutes, d'insurrections, d'attentats et d'actes de terrorismes, de guerres civiles ou étrangères,

! Les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'inhalations ou d'irradiations provenant de transmutation de noyaux d'atome.

**Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement :**

**! Les opérations frauduleuses effectuées :**

- Avant réception de la carte et de son code confidentiel,
- Avec l'un des moyens de paiement confié à une autre personne - par l'assuré ou à l'insu de l'assuré d'un moyen de paiement,
- Sans que la carte de paiement n'ait fait l'objet d'une opposition, dans le cadre de la perte ou du vol d'une carte bancaire,
- Par un tiers sans saisie du code confidentiel de la carte ou d'un code confidentiel à authentification forte lors des achats en ligne.

**Vol d'espèces :**

! Les autres biens détériorés ou volés lors de l'agression, Vol d'espèces autre que celui qui a fait l'objet du retrait.

**Achats :**

! Le Vol ou le dommage accidentel survenant lors de la livraison du bien garanti lorsque celle-ci n'est pas effectuée par l'Assuré, le Vol dans un véhicule, le non-respect des conditions d'utilisation du Bien préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien.

! Les engins flottants ou aériens, véhicules terrestres à moteur (VTM) et leurs accessoires intérieurs ou extérieurs, les espèces, les devises, les chèques de voyage, les titres de transport et billets de spectacles, les lingots et pièces en or, tout titre négociable, les œuvres d'art et commandes sur mesure, tout bien consommable et périssable, les animaux, les plantes naturelles et plus largement les biens attachés à la terre ou en devenant partie intégrante, les bijoux (dont montres d'une valeur supérieure à 150 euros), les fourrures, des biens devenant partie intégrante de toute habitation ou structure permanente, les téléphones portables, les biens achetés dans le but une revente ou utilisés à des fins professionnelles, les biens achetés d'occasion entre particuliers.

**Bonne fin de livraison**

! La non-livraison résultant d'une grève du service postal ou chez le transporteur ou les retards de livraison.

**Meilleur Prix**

! Tout écart de prix constaté par rapport à un bien vendu, dans le cadre d'une vente liée ou d'une liquidation de stock, d'une offre réservée aux membres d'une association, d'un club ou d'un comité d'entreprise, d'une vente en solde durant la période de soldes, d'une vente aux enchères, d'une vente de biens dégriffés, d'un site de particuliers à particuliers, de biens reconditionnés ou d'occasion, d'achats professionnels.

**Vol du téléphone portable :**

! Le Vol commis dans un local immobilier, un VTM, une caravane, un bateau ou un aéronef, lorsque la porte n'a pas été fermée à clé, lorsque le Vol est commis sur la voie publique entre 22 heures et 8 heures du matin, lorsque le Téléphone est visible de l'extérieur, le Vol commis dans une remorque ou une semi-remorque,

! Dans le cas des transports en commun aériens, maritimes ou terrestres, le Vol du Téléphone lorsque celui-ci n'est pas sous la surveillance directe et immédiate de l'Assuré,

! Les communications frauduleuses commises après la mise en opposition de la carte SIM.

#### Garantie budget :

! si la cessation d'activité a pour origine une condamnation pénale pour banqueroute frauduleuse, un jugement définitif de liquidation judiciaire, si la date de cessation des paiements est antérieure à l'adhésion, en cas de sinistre résultant d'un licenciement pour faute grave,

! en cas de sinistre résultant de la pratique d'un sport en tant que professionnel, provoqué par une guerre civile ou étrangère, provoqué intentionnellement par le bénéficiaire du présent contrat, ou résultant d'un acte de démence, d'une dépression nerveuse ou de toute autre affection psychopathologique,

! en cas de sinistre résultant d'un fait ou événement dont l'assuré a connaissance lors de l'adhésion, et de nature à mettre en jeu les garanties du contrat.



## Où suis-je couvert ?

Le contrat garantit les risques situés dans le monde entier.



## Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

### - A la souscription du contrat :

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie l'assuré doit donner immédiatement à chaque assureur la connaissance des autres assureurs, lorsqu'il a souscrit auprès de plusieurs assureurs, plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque (cumul d'assurance).

### - En cas de sinistre, dès constatation du sinistre :

- En cas de Vol d'un Bien garanti ou Vol d'Espèces, déposer plainte auprès des autorités de police compétentes,
- En cas de Dommage accidentel causé à un Bien garanti : conserver le bien endommagé jusqu'à la clôture du dossier,
- En cas d'Utilisation frauduleuse, Perte ou Vol d'un Moyen de paiement : faire immédiatement opposition auprès de l'établissement émetteur pour les moyens de paiement et de lui confirmer par écrit dans les plus brefs délais et déposer le plus rapidement possible une plainte auprès des autorités de police compétentes,
- En cas de Vol d'un téléphone portable : signaler le Vol à l'opérateur et demander la mise en opposition de la Carte SIM / USIM.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Les garanties sont dues moyennant le paiement d'une cotisation payable d'avance mensuellement. Le montant est indiqué sur le bulletin d'adhésion ou le certificat d'adhésion. Elle est automatiquement prélevée sur le compte FLOA de l'Adhérent le 1er du mois suivant l'adhésion ou la modification de la Formule.

Les conditions tarifaires sont révisables.

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les dix jours de son échéance, l'assurance peut être résiliée à l'issue d'une période de quarante (40) jours suivant l'envoi par l'Assureur d'une mise en demeure. (Article L. 113-3 du Code des assurances).



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

### Modalités de conclusion et Prise d'effet de l'adhésion :

- L'adhésion est conclue et les garanties prennent effet, sous réserve du paiement de la cotisation, à la date de signature du certificat d'adhésion
- Le contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle par tacite reconduction à sa date d'échéance principale sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixés par le contrat.

**Durée de l'adhésion :** le contrat d'assurance est conclu pour une durée annuelle tacitement reconductible.

### Terme de l'adhésion et des garanties :

- À l'échéance annuelle de l'adhésion,
- En cas de résiliation à l'initiative de l'Assuré à tout moment en adressant un courrier à FLOA,
- En cas de résiliation du contrat collectif à l'initiative de l'Assureur dont l'assuré sera informé 2 mois avant la date de résiliation effective,
- En cas de non-paiement de la cotisation,
- En cas de décès de l'Adhérent,
- En cas de résiliation à l'initiative de l'assureur et en application de l'article R113-10 du code des assurances.

Quel que soit le mode de commercialisation (vente par démarchage ou vente à distance ou vente en face à face), l'Adhérent bénéficie d'un délai de renonciation de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de l'Adhésion.



## Comment puis-je résilier le contrat ? Par le biais d'une notification à l'attention de NEAT, au moyen de tout support durable :

- A l'échéance annuelle moyennant un préavis de deux (2) mois.
- A l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date d'adhésion au contrat d'assurance, il peut être résilié à tout moment sans frais ni pénalité
- En cas d'augmentation de la cotisation par l'Assureur, dans le mois qui suit l'échéance. La résiliation prend alors effet un mois après la réception de la notification de la résiliation par NEAT.

Assureur : SOLUCIA Protection Juridique – Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Société Anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € immatriculée au RCS de Paris sous le N°481 997 708. Siège Social : 111 Avenue de France – CS 51519 – 75634 PARIS Cedex 13.

PRODUIT : Assurance protection juridique FLOA - Pack Family Protect' + - N° ORD120617J8B1

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

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

La présente assurance est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative qui garantit l'assuré en cas de litige l'opposant à un tiers en qualité de consommateur et concernant l'achat, la vente, la détention, la location de biens mobiliers ainsi que la fourniture d'une prestation de service.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### GARANTIE SYSTÉMATIQUEMENT PRÉVUES DANS LE CADRE DE LA FORMULE PFP+ :

- ✓ Protection juridique « Consommation – Loisirs – Sports »

Prise en charge des honoraires de votre avocat en cas de litige, à hauteur des montants plafonnés par juridiction, et mentionnés aux conditions générales, dans la limite d'un plafond global de 10 000 euros TTC par année d'assurance ou par sinistre.

##### SERVICE SYSTÉMATIQUEMENT PRÉVU DANS LE CADRE DE LA FORMULE PFP+ :

:

:

- ✓ Renseignements d'ordre pratiques et juridiques sur les droits des assurés et de leurs ayants droits ainsi que sur les mesures à caractère documentaire nécessaires à la sauvegarde de leurs droits et de leurs intérêts à titre préventif en lien avec la garantie « Consommation – Loisirs – Sports ».

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



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les litiges portant sur tout autre domaine que la consommation, les loisirs et le sport.
- ✗ Les frais de déplacement et vacances lorsque l'avocat est obligé de se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'appel dont il dépend.
- ✗ Les condamnations, les amendes, les dépens et les frais exposés par la partie adverse que le tribunal met à votre charge à l'issue du procès.
- ✗ Les sommes réclamées par l'administration, les taxes, droits et pénalités.
- ✗ Les frais d'enquête engagés pour identifier ou retrouver votre adversaire.
- ✗ Les honoraires de résultat.



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

Les principales exclusions de votre contrat sont :

- ! Les litiges résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie, sauf si vous pouvez établir que vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.
- ! Toute action découlant d'une faute intentionnelle de votre part.
- ! Les litiges relatifs à une usurpation d'identité ou à l'e-réputation.
- ! Les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par vous, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables et toute intervention consécutive à votre état d'insolvabilité ou de surendettement ou à celui d'un tiers.
- ! Les litiges relevant d'une garantie "protection juridique recours" ou "défense pénale et recours suite à accident" incluse dans un autre contrat d'assurance.
- ! Les actions ou réclamations dirigées contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.
- ! Les litiges relatifs à l'expression d'opinions politiques ou syndicales.
- ! Les litiges lorsque le préjudice subi vous permet d'intégrer un groupe de consommateurs déjà constitué ou en cours de constitution permettant d'engager une action de groupe au sens de l'article L423-1 du code de la consommation.

Principales restrictions :

- ! Un seuil d'intervention de 230 € à l'amiable et de 500 € au judiciaire.
- ! Un remboursement des honoraires d'avocat selon un barème par juridiction.



### Où suis-je couvert ?

Le contrat garantit les risques situés en France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne, au Royaume-Uni ainsi qu'en Suisse.



### Quelles sont mes obligations ?

- **A la souscription** : Régler la cotisation indiquée au bulletin d'adhésion ou le certificat d'adhésion sous peine de résiliation du contrat.
- **En cours de contrat** : Déclarer tout changement modifiant les déclarations faites au moment de la souscription.
- **A chaque renouvellement de contrat** : Régler la prime (ou fraction de prime) indiquée au contrat sous peine de résiliation du contrat.
- **En cas de sinistre** :
  - Déclarer un litige dès que vous en avez connaissance et communiquer à l'assureur les pièces nécessaires à l'instruction du dossier.
  - Ne pas engager de frais relatifs à des consultations ou des actes de procédure avant la déclaration de sinistre. A défaut, ces frais ne seront pas pris en charge par l'assureur sauf si vous justifiez d'une urgence à les avoir demandés.
  - Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.



### Quand et comment effectuer les paiements ?

Les garanties sont dues moyennant le paiement d'une cotisation payable d'avance mensuellement. Le montant est indiqué sur le bulletin d'adhésion ou le certificat d'adhésion. Elle est automatiquement prélevée sur le compte FLOA de l'Adhérent le 1er du mois suivant l'adhésion ou la modification de la Formule.

Les conditions tarifaires sont révisables.

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les dix jours de son échéance, l'assurance peut être résiliée à l'issue d'une période de quarante (40) jours suivant l'envoi par l'Assureur d'une mise en demeure. (Article L. 113-3 du Code des assurances).



### Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

#### Modalités de conclusions et prise d'effet de l'adhésion :

L'adhésion est conclue et les garanties prennent effet, sous réserve du paiement de la cotisation, à la date de signature du certificat d'adhésion.

Dans le cas où l'Adhérent n'aurait pas demandé expressément l'exécution immédiate de ses contrats d'assurance (à la suite de la déclaration de sinistre ou demande de prise en charge de sinistre), la prise d'effet des garanties interviendra à l'expiration du délai de renonciation.

L'Adhérent bénéficie à titre contractuel d'un délai de renonciation de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de l'Adhésion).

**Durée de l'adhésion** : Le contrat d'assurance est conclu pour une durée d'un an, reconductible tacitement à sa date d'échéance principale sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixés par le contrat.

#### Terme de l'adhésion et des garanties :

- en cas de résiliation à l'initiative de l'Assuré en adressant un courrier à FLOA,
- en cas de résiliation du contrat collectif à l'initiative de l'Assureur dont l'assuré sera informé 2 mois avant la date de résiliation effective,
- en cas de non-paiement de la cotisation,
- en cas de décès de l'Adhérent,
- en cas de résiliation à l'initiative de l'assureur.



### Comment puis-je résilier le contrat ?

Par le biais d'une notification à l'attention de NEAT, au moyen de tout support durable :

- A l'échéance annuelle moyennant un préavis de deux (2) mois.
- A l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date d'adhésion au contrat d'assurance, il peut être résilié à tout moment sans frais ni pénalité
- En cas d'augmentation de la cotisation par l'Assureur, dans le mois qui suit l'échéance. La résiliation prend alors effet un mois après la réception de la notification de la résiliation par NEAT.

**ASSURANCE DES MOYENS DE PAIEMENT FLOA - FORMULES - PACK FAMILY PROTECT' ET PACK FAMILY PROTECT'+****Contrats d'assurance collective souscrits par FLOA auprès de Helvetia Global Solutions Ltd. et de Solucia Service et Protection juridiques**

Ces contrats relèvent des branches 9, 16 et 17, conformément à l'article R. 321-1 du Code des assurances

**INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE****Les contrats d'assurance collective ont été souscrits par :**

**FLOA** - SA au capital de 72 297 200 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07028160 – n° ADEME : FR200182\_01XHWE,

**Auprès de :**

- **Helvetia Global Solutions Ltd** (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Helvetia ») pour le contrat n°4.001.596.570 , société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce du Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers du Principauté du Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324)

**Et de**

- **Solucia Service et Protection Juridiques** - une marque de Solucia Protection Juridique – pour le contrat n° ORD120617J8B1 : Entreprise régie par le Code des Assurances - Société Anonyme à directeur et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € - RCS PARIS : 481 997 708 - Siège Social : 111 avenue de France – CS 51519 – 75634 PARIS Cedex 13.

**Ils sont distribués par FLOA en qualité de courtier en assurances**, dont les coordonnées sont référencées ci-dessus.

Helvetia Global Solutions Ltd., Solucia Protection juridique et FLOA, dans le cadre de leurs activités d'assureurs et intermédiaires sont soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09.

Le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) dont dépend FLOA, est consultable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr).

Les modalités concernant la cotisation sont indiquées à l'article 5.3 de la Notice d'Information.

L'adhésion au contrat ASSURANCE DES MOYENS DE PAIEMENT FLOA - FORMULES PACK FAMILY PROTECT' ET PACK FAMILY PROTECT'+ est d'une durée d'un an et se renouvelle annuellement par tacite reconduction, sous réserve des cas de cessation des garanties indiqués à l'article 5.5 de la Notice d'information.

Les garanties de l'assurance sont mentionnées aux articles 3.3 à 3.8 et à l'article 4.3 de la Notice d'Information. Les exclusions sont mentionnées à l'article 3.9 et 4.4 de la Notice d'Information.

L'offre contractuelle définie dans la présente Notice d'Information est valable trois (3) mois à compter de la date de proposition de celle-ci accompagnée de la Notice d'Information.

Les dates de conclusion de l'adhésion et de prise d'effet des garanties sont définies à l'article 5.1 de la Notice d'Information.

L'adhésion au contrat ASSURANCE DES MOYENS DE PAIEMENT FLOA - FORMULES PACK FAMILY PROTECT' ET PACK FAMILY PROTECT'+ s'effectue par la signature d'un bulletin d'adhésion.

Les modalités de paiement des cotisations sont indiquées à l'article 5.3 de la Notice d'Information. Les frais afférents à la technique de commercialisation à distance utilisée sont à la charge de l'Adhérent. Ainsi, les frais d'envois postaux au même titre que le coût des communications téléphoniques à destination de FLOA, des Assureurs ou de leurs prestataires ou des connexions Internet seront supportés par l'Adhérent et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Il existe un droit de renonciation dont la durée, les modalités pratiques d'exercice et l'adresse à laquelle envoyer la renonciation sont prévues à l'article 5.6 de la Notice d'Information. En contrepartie de la prise d'effet des garanties avant l'expiration du délai de renonciation, l'Adhérent doit acquitter un versement de cotisation au moins égal au versement initial minimum.

Les relations précontractuelles et contractuelles entre les Assureurs et l'Adhérent sont régies par le droit français. Les Assureurs utiliseront la langue française pendant la durée de l'assurance.

Les modalités d'examen des réclamations sont explicitées aux articles 3.12 et 4.15 et suivant et de la Notice d'information.

Il existe un Fonds de garantie des assurés contre la défaillance des sociétés d'assurance de personnes (instauré par la loi n° 99-532 du 25/06/99 – article L431-1 du code des assurances), et un Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et autres infractions (loi n°90-86 du 23/01/90).

Les Documents d'Informations Produits normalisés relatifs à chaque contrat ont été remis à l'Adhérent au même titre que la notice d'information et prévus par l'Article L112-2 pour les assurances portant sur le risque non-vie.

**NOTICE D'INFORMATION - ASSURANCE DES MOYENS DE PAIEMENT FLOA - FORMULES PACK FAMILY PROTECT' ET PACK FAMILY PROTECT'+ - Contrats n°4.001.596.570 et ORD120617J8B1**

COMMENT DECLARER UN SINISTRE ?

Pour toute demande afférente au contrat n°4.001.596.570 – GARANTIES UTILISATION FRAUDULEUSE DES MOYENS DE PAIEMENT, VOL D'ESPECES, ACHATS, BONNE FIN DE LIVRAISON, MEILLEUR PRIX, ET VOL DU TELEPHONE PORTABLE, VOUS DEVEZ CONTACTER NEAT :

- Par mail à l'adresse [sinistre@neat.eu](mailto:sinistre@neat.eu)
- Par courrier adressé à NEAT PFP - 117 Quai de Bacalan, 33300 Bordeaux.

Pour toute demande afférente au contrat n° ORD120617J8B1 – GARANTIES PROTECTION JURIDIQUE, VOUS DEVEZ CONTACTER SOLUCIA :

- Par mail à l'adresse [litiges@soluciaspj.fr](mailto:litiges@soluciaspj.fr)
- Par courrier : SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES – Service Sinistres - 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13.

Pour toute réclamation, nous vous invitons à vous reporter aux articles 3.12 et 4.15 et suivant de la présente Notice d'information.

**1 - FORMULES PROPOSEES**

• **FORMULE PACK FAMILY PROTECT' ET FORMULE PACK FAMILY PROTECT'+**

L'Adhérent peut choisir la Formule PACK FAMILY PROTECT' ou la Formule PACK FAMILY PROTECT'+ dont les garanties sont définies aux articles 3 et 4. Les limites d'indemnisation de la Formule PACK FAMILY PROTECT' et de la Formule PACK FAMILY PROTECT'+ sont fixées par année civile pour chacune des garanties, dans les conditions suivantes :

Garanties	FORMULE PACK FAMILY PROTECT'	FORMULE PACK FAMILY PROTECT'+
Utilisation frauduleuse des Moyens de paiement	3 000 € 2 sinistres	3 000 € 2 sinistres
Vol d'espèces	800 € 2 sinistres	800 € 2 sinistres
Garantie Achats	3 000 € 1 500 € /sinistre 2 sinistres maximum La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros	3 000 € 1 500 € /sinistre 2 sinistres maximum La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros
Garantie Bonne Fin de Livraison	3 000 € 1 500 € /sinistre (2 sinistres maximum) La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros	3 000 € 1 500 € /sinistre (2 sinistres maximum) La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros
Meilleur Prix	3 000 € 1 500 € /sinistre 2 sinistres maximum La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros	3 000 € 1 500 € /sinistre 2 sinistres maximum La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros
Garantie budget	50€/mois pendant 1 an maximum pour le même évènement - 200€ par sinistre en cas d'hospitalisation non programmée pour les frais complémentaires liés à l'hospitalisation	100€/mois pendant 1 an maximum pour le même évènement - 200€ par sinistre en cas d'hospitalisation non programmée pour les frais complémentaires liés à l'hospitalisation
Vol du Téléphone portable	Non garanti	300 € pour le Téléphone volé, 150 € pour les communications frauduleuses  1 sinistre
Protection juridique	Non garanti	10 000 € par Litige ou année d'assurance Seuil d'intervention de 230 € à l'amiable et de 500 € au judiciaire

• **MODIFICATION DE LA FORMULE EN COURS D'ADHESION**

En cas de passage de la Formule PACK FAMILY PROTECT'+ vers la Formule PACK FAMILY PROTECT' : les garanties relatives à la Formule PACK FAMILY PROTECT' prendront effet le 1er du mois suivant l'émission du certificat d'adhésion. Les cotisations correspondantes à la Formule PACK FAMILY PROTECT' seront prélevées à cette même date.



## 2 - DEFINITIONS COMMUNES

Chaque terme utilisé dans les présentes a, lorsqu'il est rédigé avec une majuscule, la signification suivante :

- **Adhérent** : personne physique titulaire ou cotitulaire ou non d'un compte FLOA et désignée sur le bulletin d'adhésion ou sur le certificat d'adhésion qui a demandé à bénéficier des garanties définies aux articles 3 et 4.
- **Assureur / Nous** : l'assureur du contrat ASSURANCE DES MOYENS DE PAIEMENT FLOA - FORMULES PACK FAMILY PROTECT' ET PACK FAMILY PROTECT'+ à savoir :
  - Pour le contrat n°4.001.596.570 : Helvetia Global Solutions Ltd (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Helvetia »), société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce du Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers du Principauté du Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324).
  - Pour le contrat n°ORD120617J8B1 : Solucia Service et Protection Juridiques - une marque de Solucia Protection Juridique - Entreprise régie par le Code des Assurances - Société Anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 9 600 000 € - RCS PARIS : 481 997 708 - Siège Social : 111 avenue de France – CS 51519 – 75634 PARIS Cedex 13.
- **Souscripteur** : FLOA, SA au capital de 72 297 200 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n°07028160 - N° ADEME : FR200182\_01XHW.
- **Courtier gestionnaire** (pour le contrat n°4.001.596.570) : NEAT, société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 58 462,00 € dont le siège social est situé au 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 676 581, et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644, Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux Articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances.

## 3 – DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU CONTRAT n°4.001.596.570 - GARANTIES UTILISATION FRAUDULEUSE DES MOYENS DE PAIEMENT, VOL D'ESPECES, ACHATS, BONNE FIN DE LIVRAISON, MEILLEUR PRIX, VOL DU TELEPHONE PORTABLE, GARANTIE BUDGET

### 3.1 DEFINITIONS PARTICULIERES

Chaque terme utilisé dans les présentes a, lorsqu'il est rédigé avec une majuscule, la signification suivante :

**Affections de longues durées ALD-30** : Affections, dont la gravité et/ou le caractère chronique nécessite un traitement prolongé et une thérapeutique particulièrement coûteuse, inscrites sur la liste des 30 Affections de Longue Durée (ALD-30) établie par décret et définie par le Code de la Sécurité Sociale. L'Affection de Longue Durée ALD- 30 doit être constatée par le médecin traitant et reconnue par le médecin conseil de la Caisse d'Assurance Maladie au cours de la période de garantie.

**Agression** : tout acte de violence commis par un Tiers, provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de Vous déposséder.

**Assuré** : l'Adhérent, son Conjoint, ainsi que les Enfants de l'Adhérent. Les Assurés doivent résider en France Métropolitaine

**Bien garanti** : tout bien meuble acheté neuf et financé en tout ou partie avec la Carte assurée, pendant la durée de l'adhésion.

**Carte** : toute carte de retrait et/ou de paiement dont Vous êtes titulaire fonctionnant sur un Compte assuré.

**Carte SIM/USIM** : Puce contenant un microcontrôleur et de la mémoire. Elle est utilisée en téléphonie mobile pour stocker les informations spécifiques à l'abonné d'un réseau téléphonique.

**Cessation d'activité suite à dépôt de bilan** : Cessation de toute activité de l'entreprise constatée par un jugement du Tribunal de Commerce prononçant sa liquidation judiciaire.

**Chéquier** : toute formule de chèque dont est titulaire l'Assuré fonctionnant sur un Compte assuré.

**Compte assuré** : tout compte FLOA ou compte ouvert dans une autre banque ou un établissement financier domicilié en France dont Vous êtes titulaire.

**Conjoint** : époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé, ou la personne qui vit en concubinage avec l'Adhérent, ou la personne ayant conclu un PACS en cours de validité avec l'Adhérent.

**Contrat** : Contrat d'assurance collective n°4.001.596.570 souscrit par FLOA auprès de Helvetia Global Solutions Ltd.

**Documents contractuels remis à l'Adhérent** : lors de son adhésion l'Adhérent reçoit une lettre de bienvenue, un bulletin d'adhésion ou un certificat d'adhésion, une notice d'information et le Document d'information sur les produits d'assurance.

**Domage accidentel** : toute destruction, détérioration totale ou partielle, provenant d'un événement soudain, imprévisible et extérieur à l'Assuré et au Bien garanti.

**Enfant** : enfant de moins de 26 ans rattaché au foyer fiscal de l'Adhérent.

**Espèces** : les espèces que Vous avez retiré à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire à l'aide de la Carte.

**Hospitalisation** : Prise en charge et/ou séjour d'un individu dans un hôpital public ou une clinique privée (conventionnée ou non), à la suite de son admission consécutive à un accident ou une maladie.

**Incapacité Temporaire de Travail (ITT)** : Impossibilité complète et temporaire, à la suite d'une maladie ou d'un accident, constatée médicalement, d'exercer son activité professionnelle, sous réserve qu'au 1er jour d'arrêt de travail, l'assuré exerce effectivement une activité professionnelle rémunérée ou perçoive des allocations de retour à l'emploi par Pôle Emploi ou par un organisme assimilé.

**Licenciement économique** : Cessation de toute activité professionnelle, imposée par l'employeur suite à un licenciement économique et confirmée par un courrier recommandé.

**Livraison défectueuse** : le Bien Garanti est livré endommagé, cassé ou incomplet.

**Livraison non conforme** : le Bien Garanti réceptionné ne correspond pas à la référence du constructeur ou du distributeur indiqué sur le bon de commande.

**Moyens de paiement** : toutes les Cartes, les Chéquiers et les applications de paiement sans contact installées sur le téléphone portable attachés au Compte assuré.

**Non livraison** : non réception du Bien Garanti constatée au plus tôt trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur son relevé de Compte garanti.

**Polypathologies ALD-32** : Le terme « polypathologies » est employé en cas d'atteinte par plusieurs affections caractérisées, entraînant un état pathologique invalidant et nécessitant des soins continus d'une durée prévisible supérieure à 6 mois. L'état de polypathologies ALD-32 doit être constaté par le médecin traitant et reconnu par le médecin conseil de la Caisse d'Assurance Maladie au cours de la période de garantie.

**Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA)** : Invalidité physique ou mentale d'une certaine gravité, consécutive à une maladie ou un accident corporel, constatée médicalement avant l'âge de 65 ans, entraînant une incapacité définitive d'exercer une activité professionnelle et nécessitant le recours à une tierce personne pour effectuer les actes du quotidien (se laver, s'habiller, se nourrir, se déplacer). La garantie est acquise sous réserve qu'au premier jour d'arrêt de travail, l'Assuré exerce effectivement une activité professionnelle rémunérée ou perçoive des allocations de retour à l'emploi par Pôle Emploi ou par un organisme assimilé.

**Rupture conventionnelle** : Cessation de toute activité professionnelle à la suite d'une procédure permettant à l'employeur et au salarié de convenir d'un commun accord des conditions de la rupture du contrat de travail qui les lie.

**Ruse** : tout scénario inventé par les auteurs pour détourner l'attention de leurs victimes qui en profitent pour leur voler leurs Espèces sans qu'ils ne s'en aperçoivent.

**Sinistre** : tout fait ou événement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du Contrat, survenant pendant la période de validité du Contrat. Dans le cadre des garanties Achats, Bonne fin de Livraison et Meilleur prix, la prise en charge sera limitée à un seul Bien garanti par Sinistre.

**Téléphone** : téléphone mobile ou smartphone acheté neuf ou reconditionné en France qui intègre une carte USIM/SIM, conforme aux normes GSM, RPS, EDGE, MTS, HSDPA, UMA ou Wifi, de moins de 3 ans à la date du Sinistre, qui appartient à l'Assuré et utilisé en dehors de toute activité professionnelle. **LES TELEPHONES SATELLITES NE SONT**

## PAS GARANTIS.

**Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, ses ascendants, descendants ou préposés.

**Valeur d'achat** : valeur TTC du Téléphone garanti au jour de son achat et telle qu'indiquée sur la facture d'achat du Téléphone garanti.

**Vol** : vol par un Tiers, dûment constaté et prouvé.

**Vous** : l'Assuré.

### 3.2 OBJET DU CONTRAT N°4.001.596.570

Le contrat d'assurance collective n°4.001.596.570 a pour objet de Vous couvrir selon la formule choisie lors de l'adhésion, contre les préjudices subis en cas de survenance des risques définis aux articles 3.3 à 3.9.

### 3.3 GARANTIE UTILISATION FRAUDULEUSE DES MOYENS DE PAIEMENT

Elle a pour objet de Vous rembourser, les pertes pécuniaires subies en cas d'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un Tiers à votre insu à l'aide de vos Moyens de paiement pendant la durée de l'adhésion et dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment du constat de l'utilisation frauduleuse et la réception, par l'établissement émetteur, de la lettre confirmant l'opposition.

De plus, sont pris en charge :

- Pour la Carte : le remboursement des frais de remplacement y compris les frais de visuels ;
- Pour le Chèque : le remboursement des frais d'opposition.

**L'ensemble des utilisations frauduleuses consécutives à un même fait générateur constitue un seul et même Sinistre.**

### 3.4 GARANTIE VOL D'ESPECES

Elle a pour objet de Vous rembourser le montant des Espèces que Vous avez retirées à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire à l'aide de la Carte et qui Vous ont été dérobées à la suite d'une Agression ou d'un Vol par ruse dûment prouvée **dans un délai de 48h suivant le retrait.**

### 3.5 GARANTIE ACHATS

Elle a pour objet de Vous rembourser :

- En cas de Vol d'un Bien garanti acheté avec la Carte : le prix d'achat réellement acquitté pour ce bien (tenant compte des remises, soldes, bon d'achats...);
- En cas de Dommage accidentel causé à un Bien garanti acheté avec la Carte : les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable, son prix d'achat.

Le Vol ou le Dommage accidentel doivent, pour être garantis, survenir dans les 90 jours à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du bien si cette dernière est postérieure à la date d'achat. Si une seule partie du prix d'achat du Bien est acquittée avec la Carte assurée, la garantie ne produit ses effets que sur cette partie.

**La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.**

### 3.6 GARANTIE BONNE FIN DE LIVRAISON

Elle a pour objet de Vous rembourser le Bien Garanti acheté avec la Carte sous condition d'envoi postal ou par transporteur privé, lorsque l'un des événements suivants se produit :

- Livraison non conforme et/ou Livraison défectueuse constatée **dans les trente (30) jours** à compter de la réception de la marchandise :
  - Si le commerçant accepte le retour de la marchandise pour, ensuite, Vous expédier un produit de remplacement ou Vous rembourser, la garantie couvre les frais de renvoi avec avis de réception du Bien Garanti au commerçant.
  - Si le commerçant accepte le retour de la marchandise mais ne Vous expédie pas de produit de remplacement ou ne Vous rembourse pas **dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours**, la garantie couvre les frais de renvoi avec avis de réception et le remboursement du Bien Garanti.
  - Si le commerçant n'accepte pas le retour de la marchandise, la garantie couvre le remboursement du Bien Garanti.
- Non livraison constatée (après relance écrite auprès du commerçant par courrier papier ou électronique) **dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Bien Garanti, et au plus tôt trente (30) jours après le débit constaté sur votre relevé de compte de la Carte ou avis de débit de l'Assuré de la commande en ligne** : FLOA se charge, dans le délai de quatre-vingt-dix (90) jours qui suit le débit du paiement du Bien Garanti sur le Compte assuré, d'obtenir du commerçant ou du transporteur une solution amiable. A défaut de solution amiable dans ce délai, la garantie couvre le remboursement du prix d'achat du Bien Garanti.

**La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.**

### 3.7 GARANTIE MEILLEUR PRIX

Elle a pour but de Vous rembourser l'écart de prix du Bien garanti réglé avec la Carte par rapport à une autre offre similaire.

Le remboursement est effectué sur la différence positive, si celle-ci est **supérieure ou égale à 30 € TTC**, entre d'une part, le bien acheté et d'autre part, le prix que Vous avez constaté dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du Bien garanti, pour un bien identique neuf (même marque, même référence, constructeur, mêmes conditions de garanties et de services) commercialisé.

**La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.**

### 3.8 GARANTIE BUDGET

Elle a pour but de Vous rembourser de tout ou partie du montant des factures acquittées (en fonction de la durée du sinistre), en cas de survenance de l'un des risques suivants :

- Licenciement économique,
- Cessation d'activité suite à dépôt de bilan,
- Affections de longues durées (ALD-30) ou polyopathologies (ALD-32),
- Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) ou Incapacité Temporaire de Travail (ITT),
- Rupture conventionnelle.

La prise en charge, s'effectue parmi la liste des postes de dépenses suivants et dans la limite du plafond de garantie indiqué dans le tableau de garantie :

- Les dépenses alimentaires et de carburant,
- Les factures d'énergie (eau, gaz, électricité, fioul),
- Les abonnements de transport en commun (métro, tram, bus),
- Les abonnements téléphoniques souscrits auprès d'un opérateur mobile ou/et d'un fournisseur d'accès à internet (prise en charge sur la base de l'abonnement et des options souscrits pour 12 mois et hors option temporaire et communications hors forfait),
- Le paiement de crédit/loyer immobiliers en cas de refus de prise en charge de l'assurance emprunteur,
- Les dépenses d'assurance (Multirisque Habitation, assurance des véhicules terrestres à moteurs, de leurs remorques et semi-remorques, assurance santé ou assurance

emprunteur),

- Les abonnements de votre foyer avec un engagement de durée.

**L'assuré sera indemnisé en cas de production de justificatifs de facture dans la limite de 12 mois pour le même évènement.**

En cas d'Hospitalisation non programmée (pour raison médicale ou chirurgicale) d'une durée supérieure ou égale à 3 jours, nous versons une indemnité destinée à couvrir les frais complémentaires liés à l'hospitalisation (transport en taxi, emploi d'une personne à domicile pour réaliser le ménage ou le jardinage, facture d'énergie du mois de l'hospitalisation, supplément chambre individuelle, frais de location d'une télévision ou d'un téléphone durant l'hospitalisation dans la limite de 200 € (deux cent euros) par sinistre et par année d'assurance sur présentation de factures acquittées correspondantes.

La cessation de l'activité professionnelle, l'hospitalisation ou l'état pathologique ouvrant droit à garantie doivent toujours être constatés pendant la période de garantie.

**Les garanties s'exercent en France métropolitaine, et prennent effet à la date d'adhésion au présent Contrat, sous réserve du paiement de la prime.**

### 3.9 GARANTIE VOL DU TELEPHONE

Elle a pour but de Vous rembourser la Valeur d'achat du Téléphone garanti lorsqu'un des événements suivants se produit :

- **Vol du Téléphone par Agression** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone commis par un Tiers, en exerçant une menace, une violence physique, un arrachement, ou un autre moyen de persuasion à votre rencontre en vue de Vous déposséder du Téléphone.
- **Vol du Téléphone par effraction** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone commis par un Tiers, impliquant un forçement (y compris par voie électronique), une dégradation ou une destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef.
- **Vol du Téléphone à la tire** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone commis par un Tiers consistant à le subtiliser en le prélevant, sans violence physique ou morale, de la poche d'un vêtement ou dans un sac que Vous portiez au moment du Vol.
- **Vol du Téléphone à la sauvette** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone commis par un Tiers en s'en emparant, sans violence, en votre présence, lorsque Vous avez posé le Téléphone dans un rayon maximum de 2 mètres de distance.
- **Vol du Téléphone par introduction clandestine** : c'est-à-dire le Vol du Téléphone, alors que celui-ci se situe dans votre habitation, par l'introduction d'un Tiers agissant, en votre présence et à votre insu ou à l'insu d'un membre de votre famille (conjoint, ascendants et descendants).

De plus, sont prises en charge les surfacturations non prévues par votre forfait et consécutives à des communications effectuées par un Tiers suite au Vol garanti du Téléphone avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures suivant le Vol (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même Vol constituent un seul et même Sinistre).

La prise en charge est limitée aux limites de garantie figurant à l'article 1.1. Si la Valeur d'achat du Téléphone garanti est inférieure à la limite de garantie, le montant remboursé sera égal à la Valeur d'achat du Téléphone garanti.

Dans tous les cas, le Téléphone garanti doit :

- Être votre propriété ;
- Faire l'objet d'une facture d'achat originale faisant clairement apparaître, vos noms et prénoms, la date d'achat, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou le numéro d'identification IMEI ;
- Avoir une ancienneté de 3 ans maximum par rapport à la date d'achat, au jour du Sinistre.

### 3.10 EXCLUSIONS

#### 3.10.1 EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES

- LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE LA PART DE L'ASSURE ;
- LES CONSEQUENCES DES FAITS DE GUERRE CIVILE, D'EMEUTES, D'INSURRECTIONS, D'ATTENTATS ET D'ACTES DE TERRORISME, QUELS QU'EN SOIENT LE LIEU ET LES PROTAGONISTES, DES L'INSTANT OU L'ASSURE Y PREND UNE PART ACTIVE. LES GENDARMES, LES POLICIERS, LES POMPIERS ET LES DEMINEURS DANS L'EXERCICE DE LEUR PROFESSION, NE SONT PAS VISES PAR CETTE EXCLUSION ;
- LES EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS D'EXPLOSION, DE DEGAGEMENTS DE CHALEUR, D'INHALATIONS OU D'IRRADIATION PROVENANT DE TRANSMUTATIONS DE NOYAUX D'ATOMES.

#### 3.10.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE UTILISATION FRAUDULEUSE DES MOYENS DE PAIEMENT

- LES OPERATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVANT RECEPTION DE LA CARTE ET DE SON CODE CONFIDENTIEL ;
- LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVEC L'UN DES MOYENS DE PAIEMENT DE L'ASSURE UTILISES FRAUDULEUSEMENT AVEC LA COMPLICITÉ DE L'ASSURE, DE SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT, PREPOSE, EMPLOYE, OUVRIER OU DOMESTIQUE OU DE TOUTE PERSONNE HABITANT HABITUELLEMENT AU FOYER DE L'ASSURE OU PAR CES DERNIERS (ARTICLE L. 121-12 DU CODE DES ASSURANCES) ;
- LES DEBITS EFFECTUES PAR UN TIERS SANS SAISIE DU CODE CONFIDENTIEL DE LA CARTE OU D'UN CODE D'AUTHEMIFICATION FORTE ;
- LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVEC L'UN DES MOYENS DE PAIEMENT CONFIE A UNE AUTRE PERSONNE PAR L'ASSURE ;
- LE REMBOURSEMENT DU TELEPHONE PORTABLE OU TOUT AUTRE APPAREIL EMBARQUANT LA FONCTION DE PAIEMENT A DISTANCE.

#### 3.10.3 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE VOL D'ESPECES

- LES AUTRES BIENS DETRIERES OU VOLES LORS DE L'AGRESSION OU DU VOL AVEC RUSE ;
- L'AGRESSION PAR UN MEMBRE DE LA FAMILLE DE L'ASSURE, DE SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT, PREPOSE, EMPLOYE, OUVRIER OU DOMESTIQUE OU DE TOUTE PERSONNE HABITANT HABITUELLEMENT AU FOYER DE L'ASSURE (ARTICLE L. 121-12 DU CODE DES ASSURANCES) ;
- LE VOL OU DETOURNEMENT COMMIS PAR L'ASSURE, UN ASCENDANT, DESCENDANT OU PREPOSE, EMPLOYE, OUVRIER OU DOMESTIQUE OU DE TOUTE PERSONNE HABITANT HABITUELLEMENT AU FOYER DE L'ASSURE (ARTICLE L. 121-12 DU CODE DES ASSURANCES) ;
- LE VOL D'ESPECES AUTRE QUE CELUI QUI A FAIT L'OBJET DU RETRAIT.

#### 3.10.4 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE ACHAT

- LES ENGINES FLOTTANTS OU AERIENS, VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR AINSI QUE LEURS ACCESSOIRES INTERIEURS OU EXTERIEURS, LES ESPECES, LES DEVICES, LES CHEQUES DE VOYAGE, LES TITRES DE TRANSPORT ET BILLETS DE SPECTACLES, LES LINGOTS ET PIECES EN OR ET TOUT TITRE NEGOCIABLE, LES ŒUVRES D'ART ET COMMANDES SUR MESURE, TOUT BIEN CONSOMMABLE ET PERISSABLE, LES ANIMAUX, LES PLANTES NATURELLES ET PLUS LARGEMENT LES BIENS ATTACHES A LA TERRE OU EN DEVENANT PARTIE INTEGRANTE, LES BIJOUX (DONT MONTRES D'UNE VALEUR SUPERIEURE A 150 EUROS), LES FOURRURES, LES BIENS DEVENANT PARTIE INTEGRANTE DE TOUTE HABITATION OU STRUCTURE PERMANENTE, LES TELEPHONES PORTABLES, LES BIENS ACHETES DANS LE BUT D'UNE REVENTE OU UTILISES A DES FINS PROFESSIONNELLES, LES BIENS ACHETES D'OCCASION ENTRE PARTICULIERS ;
- L'USURE NORMALE, LE VICE PROPRE, LA PANNE, LE DEFAT DE FABRICATION DU BIEN GARANTI ;
- LE NON-RESPECT DES CONDITIONS D'UTILISATION DU BIEN GARANTI PRECONISEES PAR LE FABRICANT OU LE DISTRIBUTEUR DE CE BIEN ;
- LE VOL OU LE DOMMAGE ACCIDENTEL SURVENANT LORS DE LA LIVRAISON DU BIEN GARANTI LORSQUE CELLE-CI EST EFFECTUEE PAR UN TIERS ;
- LE VOL DANS UN VEHICULE ;
- LA CONFISCATION DU BIEN GARANTI PAR LES AUTORITES.

#### 3.10.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE BONNE FIN DE LIVRAISON

EN SUS DES BIENS NON GARANTIS PREVUS A LA GARANTIE ACHATS :

- LA NON-LIVRAISON RESULTANT D'UNE GREVE DU SERVICE POSTAL OU CHEZ LE TRANSPORTEUR ;
- LE VICE PROPRE DE LA CHOSE (RELEVANT DE GARANTIES LEGALES OU COMMERCIALES DU CONSTRUCTEUR) ;
- LES RETARDS DE LIVRAISON.

### 3.10.6 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE MEILLEUR PRIX

EN SUS DES BIENS NON GARANTIS PREVUS AUX EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ACHATS :

- TOUT ECART DE PRIX CONSTATE POUR UN BIEN SIMILAIRE DE 30€ AU MOINS DE DIFFERENCE, DANS LE CADRE :
  - o D'UNE VENTE LIEE OU D'UNE LIQUIDATION DE STOCK ;
  - o D'UNE OFFRE RESERVEE AUX MEMBRES D'UNE ASSOCIATION, D'UN CLUB OU D'UN COMITE D'ENTREPRISE ;
  - o D'UNE VENTE EN SOLDE DURANT LA PERIODE DE SOLDES ;
  - o D'UNE VENTE AUX ENCHERES, D'UNE VENTE DE BIENS DEGRIFTES ;
  - o D'UNE VENTE DE BIENS RECONDITIONNES OU D'OCCASION ;
  - o D'UN SITE DE PARTICULIERS A PARTICULIERS ;
  - o D'UN ACHAT PROFESSIONNEL.
- FRAIS LIES AU TRANSPORT OU A LA LIVRAISON DU BIEN.

### 3.10.7 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE BUDGET

AUCUNE GARANTIE NE POURRA ÊTRE DÉLIVRÉE À L'ASSURE :

- o LORSQUE LA CESSATION D'ACTIVITE A POUR ORIGINE UNE CONDAMNATION PENALE POUR BANQUEROUTE FRAUDULEUSE,
- o EN CAS DE CESSATION D'ACTIVITE CONSECUTIVE A UN JUGEMENT DEFINITIF DE LIQUIDATION JUDICIAIRE, LORSQUE LA DATE DE CESSATION DES PAIEMENTS DE L'ENTREPRISE EST ANTERIEURE A L'ADHESION,
- o EN CAS D'AFFECTION DE LONGUE DURÉE OU POLYPATHOLOGIE DONT LES CAUSES SONT ANTÉRIEURES À L'ADHÉSION,
- o EN CAS DE SINISTRE RESULTANT D'UN LICENCIEMENT POUR FAUTE GRAVE,
- o EN CAS DE SINISTRE CAUSÉ OU PROVOQUÉ INTENTIONNELLEMENT PAR L'ASSURÉ OU LE BÉNÉFICIAIRE DU PRÉSENT CONTRAT,
- o EN CAS DE SINISTRE RÉSULTANT D'UN ACTE DE DÉMENCE, D'UNE DÉPRESSION NERVEUSE OU DE TOUTE AUTRE AFFECTION PSYCHOPATHOLOGIQUE,
- o EN CAS DE SINISTRE RÉSULTANT DE LA PRATIQUE D'UN SPORT EN TANT QUE PROFESSIONNEL Y COMPRIS LORS DES ENTRAÎNEMENTS,
- o EN CAS DE SINISTRE RESULTANT D'UN FAIT OU D'UN EVENEMENT DONT L'ASSURE A CONNAISSANCE LORS DE L'ADHESION ET DE NATURE À METTRE EN JEU LES GARANTIES DU CONTRAT,
- o EN CAS DE SINISTRE PROVOQUÉ PAR LA GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE (QUE LA GUERRE AIT ÉTÉ DÉCLARÉE OU NON), OU UN ATTENTAT.

AUCUNE GARANTIE NE SERA FOURNIE AU TITRE DE LA PRÉSENTE POLICE POUR TOUTE RÉCLAMATION, SINISTRE, COÛT OU DÉPENSE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT DÉCOULANT ET/OU RÉSULTANT DU CORONAVIRUS (COVID-19) ET/OU DU SYNDROME RESPIRATOIRE AIGU SÉVÈRE CORONAVIRUS 2 (SARS-CoV-2), ET/OU DE TOUTE MUTATION OU VARIATION DE CEUX-CI.

AUCUNE GARANTIE NE SERA FOURNIE AU TITRE DE LA PRÉSENTE POLICE POUR TOUTE RÉCLAMATION, SINISTRE, COÛT OU DÉPENSE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT DÉCOULANT ET/OU RÉSULTANT DE DÉCISIONS ADMINISTRATIVES, GOUVERNEMENTALES OU JUDICIAIRES AYANT POUR OBJET DE LUTTER CONTRE LES EFFETS DE PROPAGATION D'UNE ÉPIDÉMIE OU D'UNE PANDÉMIE.

### 3.10.8 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE VOL DU TELEPHONE

- LA PERTE OU LA DISPARITION DU TELEPHONE GARANTI NON LIEE A UN VOL ;
- LE VOL OU LE DETOURNEMENT COMMIS PAR L'ASSURE, SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT, PREPOSE, EMPLOYE, OUVRIER OU DOMESTIQUE OU DE TOUTE PERSONNE HABITANT HABITUELLEMENT AU FOYER DE L'ASSURE (ARTICLE L. 121-12 DU CODE DES ASSURANCES) ;
- LE VOL COMMIS DANS UN LOCAL IMMOBILIER, UN VEHICULE TERRESTRE A MOTEUR, UNE CARAVANE, UN BATEAU OU UN AERONEF, EST EXCLU :
  - o LORSQUE LA PORTE N'A PAS ETE FERMEE A CLE ;
  - o LORSQUE LE VOL EST COMMIS SUR LA VOIE PUBLIQUE ENTRE 22 HEURES ET 8 HEURES DU MATIN ;
  - o LORSQUE LE TELEPHONE EST VISIBLE DE L'EXTERIEUR ;
  - o LE VOL COMMIS DANS UNE REMORQUE OU UNE SEMI-REMORQUE.
- DANS LE CAS DES TRANSPORTS EN COMMUN AERIENS, MARITIMES OU TERRESTRES, LE VOL DU TELEPHONE LORSQUE CELUI-CI N'EST PAS SOUS LA SURVEILLANCE DIRECTE ET IMMEDIATE DE L'ASSURE ;
- LES COMMUNICATIONS FRAUDULEUSES SUITE A UN VOL NON COUVERT PAR LE PRESENT CONTRAT OU COMMISES APRES LA DATE DE MISE EN OPPOSITION DE LA CARTE SIM ;
- LA CONFISCATION DU TELEPHONE PAR LES AUTORITES.

## 3.11 TERRITORIALITE

Les garanties produisent leurs effets, pour les Sinistres survenant dans le monde entier.

## 3.12 DECLARATION ET REGLEMENT DES SINISTRES

### 3.12.1 DECLARATION

Vous devez déclarer tout Sinistre dans les deux (2) jours ouvrés en cas de Vol et dix (10) jours ouvrés dans les autres cas, à compter de la date de connaissance du Sinistre, sous peine de déchéance du droit à garantie si ce retard nous a causé un préjudice, et lorsque nous pouvons le justifier (article L113-2 du Code de assurances) :

- Par mail à l'adresse suivante : [sinistre@neat.eu](mailto:sinistre@neat.eu)
- Ou par courrier à l'adresse suivante : NEAT – CONTRAT PFP - 117 Quai de Bacalan, 33000 Bordeaux.

Dès constatation du Sinistre, Vous devez, sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) :

- En cas de Vol, quelle que soit la garantie : faire le plus rapidement possible une déclaration de Vol auprès des autorités de police compétentes
- En cas d'Utilisation frauduleuse, de Perte ou Vol d'un Moyen de paiement faire immédiatement opposition auprès de FLOA au 0800 90 13 87 (service et appel gratuit depuis un poste fixe), une ligne spécifique et ouverte toute l'année sans discontinuer, ou de l'établissement émetteur pour les autres Moyens de Paiement et le lui confirmer par écrit dans les plus brefs délais et déposer le plus rapidement possible une plainte auprès des autorités de police compétentes.
- En cas de Dommage accidentel causé à un Bien garanti : conserver le bien endommagé jusqu'à la clôture du dossier,
- En cas de Vol du Téléphone : demander à votre opérateur la mise en opposition de la Carte SIM / USIM.

### 3.12.2 PIECES JUSTIFICATIVES

Il Vous appartient de démontrer la réalité du Sinistre. Pour cela Vous devez fournir, à l'appui de votre demande d'indemnisation, les pièces justificatives suivantes à défaut desquelles nous ne pourrions vous indemniser :

Dans tous les cas :

- Une déclaration signée et datée décrivant précisément les circonstances du Sinistre ;

- Votre Relevé d'Identité Bancaire précisant l'IBAN et le BIC ;
- Si l'Assuré est un Enfant, un double des deux premières pages de la déclaration de revenus fiscaux de l'Adhérent,
- Une copie de votre pièce d'identité en cours de validité (CNI, passeport, carte de séjour).

Pour la garantie Utilisation frauduleuse des Moyens de paiement :

- La copie du procès-verbal détaillé de la déclaration faite auprès des autorités compétentes mentionnant l'utilisation frauduleuse, la perte ou le vol des Moyens de Paiement ;
- La copie du courrier confirmant l'opposition effectuée auprès de FLOA ou de l'établissement émetteur des Moyens de Paiement concernés ;
- La copie des relevés de compte attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de la Carte ou des Moyens de paiement ou l'attestation de l'établissement concerné mentionnant les utilisations frauduleuses.

Pour la garantie Vol d'Espèces :

- La copie du procès-verbal détaillé de la déclaration de vol faite auprès des autorités compétentes décrivant les circonstances précises de l'Aggression ou de la Ruse et indiquant le montant des Espèces dérobées ;
- Un justificatif de la date de retrait et du montant des Espèces dérobées (copie du ticket de retrait ou du relevé de compte de la Carte).

Pour la garantie Achats :

- Une copie de la facture d'achat du Bien garanti, permettant d'identifier le Bien garanti et mentionnant les références du commerçant ou du fabricant du Bien garanti ainsi que sa date d'achat ;
- Le relevé du Compte assuré sur lequel apparaît la transaction ;
- En cas de Vol : la copie du procès-verbal détaillé de la déclaration de vol faite auprès des autorités compétentes décrivant les circonstances précises du vol ;
- En cas de Dommage accidentel :
  - o Le devis ou la facture de réparation du Bien garanti endommagé précisant la nature des dommages ou l'attestation du vendeur ou d'un prestataire au choix de l'Assuré précisant la nature des dommages et certifiant que le Bien garanti endommagé est irréparable, ainsi que la preuve du caractère accidentel du dommage (description des circonstances, témoignages...);
  - o Des photos du Bien garanti endommagé.

Pour la garantie Bonne Fin de Livraison :

- Le justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de commande en provenance du commerçant ;
- Le relevé du Compte assuré sur lequel apparaît la transaction ;
- En cas de non réception dans le délai spécifié aux conditions générales de vente et, au plus tôt dans les 30 jours, une déclaration sur l'honneur de non livraison des marchandises commandées et payées ;
- En cas de livraison par un transporteur privé, le bon de livraison qui Vous est remis ;
- En cas d'envoi postal recommandé, le récépissé de réception ;
- En cas de renvoi de la marchandise chez le commerçant : copie du mail ou toute pièce justificative d'acceptation de retour de marchandise par le commerçant et le justificatif du montant des frais d'expédition avec avis de réception ;
- En cas de non réception du bien, le résultat de l'enquête de La Poste ou du transporteur ;
- Tout justificatif concernant la position du commerçant en cas de non livraison, de livraison non conforme ou de non acceptation de retour par le commerçant du Bien garanti ;
- En cas de livraison non conforme ou livraison défectueuse, des photos du Bien garanti endommagé.

Pour la garantie Meilleur Prix :

- Une copie de la facture d'achat du Bien garanti, permettant d'identifier le Bien garanti et mentionnant les références du commerçant ou du fabricant du Bien garanti ainsi que sa date d'achat ;
- Le relevé du Compte assuré sur lequel apparaît la transaction ;
- Tout document justifiant l'écart de prix entre le Bien garanti et un bien identique (tel que catalogue, document publicitaire ou attestation du vendeur), permettant d'identifier le bien et mentionnant les références du distributeur ou du fabricant du bien ainsi que la date de validité du prix du bien annoncé.

Pour la Garantie Budget :

Après validation du dossier Sinistre par le GESTIONNAIRE, toute demande de prise en charge devra être accompagnée :

- De l'échéancier de règlement des factures, émis avant la date du sinistre et qui indiquera les montants à régler au cours des 12 mois suivants
- Des factures par le fournisseur d'énergie,
- D'un justificatif de paiement du loyer ou du crédit immobilier,
- D'un courrier de refus de prise en charge de l'assureur du crédit immobilier, le cas échéant,
- Des quittances d'assurances,
- Des factures d'abonnement à internet ou de téléphonie
- Des factures de transport en commun,
- De toute facture d'abonnement de votre foyer avec engagement de durée ;
- Des factures alimentaires et de carburant.

Suite à un licenciement économique :

- une copie du courrier recommandé de l'employeur faisant état du Licenciement économique,
- une copie de l'attestation Pôle Emploi de rupture du contrat de travail (émise par l'employeur),
- une copie de l'attestation d'inscription au Pôle Emploi en tant que demandeur d'emploi,
- un relevé de situation Pôle Emploi émis à l'issue du délai de carence de 30 jours (à transmettre chaque mois).

Suite à une rupture conventionnelle :

- une copie du certificat de travail remis par l'employeur indiquant la date de la Rupture conventionnelle,
- une copie de l'attestation Pôle Emploi de rupture du contrat de travail (émise par l'employeur),
- une copie de l'attestation d'inscription au Pôle Emploi en tant que demandeur d'emploi,
- un relevé de situation Pôle Emploi émis à l'issue d'une période de 6 mois (à transmettre chaque mois).

Suite à un dépôt de bilan de l'activité professionnelle :

- une copie du jugement définitif de liquidation judiciaire du Tribunal de Commerce indiquant le dépôt de bilan ayant pour conséquence la cessation d'activité,
- une copie de l'attestation d'inscription au Pôle Emploi en tant que demandeur d'emploi,
- un relevé de situation Pôle Emploi émis à l'issue du délai de carence de 30 jours (à transmettre chaque mois).

Suite à une maladie déclarée en Affections de Longue Durée ou Polyopathologies, en Perte Totale et Irréversible d'Autonomie ou Incapacité Temporaire de Travail :

- une copie du protocole de soins établi par le médecin traitant et validé par le médecin conseil de la Caisse d'Assurance Maladie indiquant les dates de début de la maladie et de reconnaissance par le corps médical en Affections de Longue Durée (ALD-30) ou en polyopathologies (ALD-32),

Suite à une hospitalisation supérieure ou égale à 3 jours :

- une copie du bulletin de situation ou d'hospitalisation,
- une copie du récapitulatif ou compte rendu d'hospitalisation,
- une copie du bon de sortie.

Pour la garantie Vol du Téléphone :

- La facture d'achat originale du Téléphone volé faisant clairement apparaître, la date d'achat, le prix toutes taxes comprises, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou numéro d'identification IMEI. Aucune copie ou duplicata de facture ne seront acceptés. En cas d'achat sur internet, le bon de livraison sera également demandé à l'Assuré,
- La copie du procès-verbal détaillé de la déclaration de vol effectuée auprès des autorités compétentes mentionnant les références du Téléphone,
- Le courrier émanant de l'opérateur téléphonique confirmant la suspension de la ligne téléphonique ou la commande d'une nouvelle puce suite au Vol,
- Une déclaration datée et signée précisant les circonstances du Vol,
- Si nécessaire, une facture détaillant les communications frauduleuses.

Nous nous réservons le droit de demander tout complément d'information en relation avec le Sinistre et de mener une enquête ou de nommer un expert pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnisation.

### 3.12.3 PAIEMENT DE L'INDEMNITE

L'indemnité Vous est versée dans les quinze (15) jours qui suivent la réception du dossier complet et le cas échéant du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

## 3.13 RECLAMATIONS

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

**1- Pour toute réclamation afférente à la distribution, la souscription ou le paiement de votre contrat d'assurance,** vous pouvez vous adresser à FLOA par téléphone au 09 69 32 82 68 ou par courrier à l'adresse suivante : FLOA – Service Réclamations – TSA 62710 92894 NANTERRE CEDEX 9.

La réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

**Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance ou sur la gestion de vos sinistres,** vous pouvez vous adresser à NEAT en appelant le 05 54 54 25 22 (du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 16h).

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire par e-mail à : [reclamation@neat.eu](mailto:reclamation@neat.eu) ou par courrier à NEAT : 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX.

La réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

**2- Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier postal ou électronique (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à :**

Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Liechtenstein  
[partnerbusiness-nl@helvetia.ch](mailto:partnerbusiness-nl@helvetia.ch)

Helvetia s'engage à accuser réception de votre courrier électronique dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

**3- Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance** sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

### 3.13 GARANTIE LEGALE RELATIVE AUX DEFAUTS DE LA CHOSE VENDUE

Le Contrat ne Vous empêche pas de bénéficier de la garantie légale relative aux défauts cachés prévue par le code civil et la garantie légale relative aux défauts de conformité prévue par le code de la consommation.

#### Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### Article 1648 alinéa 1 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

#### Garantie légale relative aux défauts de conformité Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

#### Article L.217-5 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- o S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- o S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### Article L 217-12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

## Article L 217-16 du Code de la consommation :

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

### 3.14 PROPRIETE DU BIEN GARANTI

Le Bien garanti dont le Sinistre est pris en charge deviendra de plein droit notre propriété en cas de remplacement ou de remboursement du Bien garanti (Article L.121-14 du Code des assurances).

### 3.15 INFORMATIQUE ET LIBERTES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous- traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
- Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
- Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées, passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.
- Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de NEAT, par mail à l'adresse [dpo@neat.eu](mailto:dpo@neat.eu) ou par courrier à l'adresse NEAT – DPO – 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

### 3.16 LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS ET DE CORRESPONDANCES PAR VOIE ELECTRONIQUE

Le Souscripteur peut délivrer toutes informations, fichiers et plus généralement, adresser toutes correspondances à chaque Assuré par courrier électronique (email ou courriel). Chaque Assuré déclare pour sa part accepter sans restriction ni réserve que toutes informations, fichiers et plus généralement toutes correspondances puissent lui être délivrés par la voie électronique. Il déclare et reconnaît, en outre, que tout écrit qui lui est transmis par le Souscripteur sous forme électronique à force probante de son envoi et de sa réception.

Sauf preuve contraire, tout écrit délivré sous forme électronique est valable et peut être valablement opposé à l'Assuré par l'Assureur ou le Souscripteur de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit sur support papier.

L'Assuré est responsable de la validité des coordonnées de contact qu'il communique, Ainsi, lorsque NEAT, FLOA ou leurs mandataires adresse un message à l'Assuré pour le compte de l'Assureur, sous quelque forme que ce soit, à l'adresse indiquée par l'Assuré, le message est considéré comme ayant été reçu par l'Assuré, la non-validité ou le dysfonctionnement de l'adresse communiquée relevant de la seule responsabilité de ce dernier.

### 3.17 LA CONSERVATION INFORMATIQUE :

Le Souscripteur et le Courtier gestionnaire procèdent à l'archivage électronique de l'ensemble des opérations et documents d'assurance. Toutes les données sont conservées pendant la durée du contrat ou des sinistres, et jusqu'à expiration des délais légaux de prescription et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation sur demande auprès du Souscripteur, chaque Assuré peut demander une copie des documents qui le concernent.

## 4 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES AU CONTRAT N°ORD120617J8B1 - GARANTIE PROTECTION JURIDIQUE « CONSOMMATION-LOISIRS » DE LA FORMULE PACK FAMILY PROTECT' +

### 4.1 DEFINITIONS PARTICULIERES

Chaque terme utilisé dans les présentes a la signification suivante :

**Contrat** : est ainsi dénommé le Contrat d'assurance collective n°ORD120617J8B1 souscrit par FLOA auprès de SOLUCIA PROTECTION JURIDIQUE dont les garanties sont décrites dans la présente notice d'information.

**Litige** : désaccord ou contestation d'un droit, vous opposant, y compris sur le plan amiable, à un tiers.

**Nous** : Désigne l'assureur SOLUCIA PROTECTION JURIDIQUE, SA à directoire et conseil de surveillance au capital social de 9.600.000 euros, 111 avenue de France – CS 51519 – 75634 Paris cedex 13 - RCS Paris 481 997 708 - Entreprise d'assurances agréée pour gérer les opérations d'assurance relevant de la branche 16 « Pertes pécuniaires » et 17 « protection juridique » en application de l'article R.321-1 du Code des Assurances.

**Vous** : Désigne les bénéficiaires du contrat qui sont :

- Vous-même, particulier, souscripteur du présent contrat, dont les coordonnées figurent au Certificat d'adhésion,
- Votre conjoint(e) non séparé(e) de corps ou de fait,
- Votre concubin(e) ou votre partenaire si Vous avez conclu un pacte civil de solidarité,
- Vos enfants fiscalement à charge.

**Période de garantie** : période de validité du présent contrat comprise entre sa date d'effet et celle de sa résiliation.

**Sinistre** : refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel vous devez nous le déclarer, conformément à l'article « Quelles sont les formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ? ».

**Tiers identifié ou adversaire** : Personne physique ou morale dont Vous connaissez l'identité et l'adresse, responsable ou désigné comme responsable de vos dommages ou contestant l'un de vos droits et qui est tiers au présent contrat.

### 4.2 OBJET

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessous, vous opposez à un tiers, nous vous apportons notre assistance.

Nous intervenons lorsque vous entendez obtenir réparation d'un préjudice que vous avez subi et que vous justifiez d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque vous êtes juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers. Ainsi, nous n'intervenons que dans la mesure où votre affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

### 4.3. PRESTATIONS DE VOTRE CONTRAT

Selon vos besoins, vous bénéficiez des services suivants :

#### 4.3.1 INFORMATION JURIDIQUE ILLIMITEE

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige, relatif à la Garantie Consommation- Loisirs -Sports, une équipe de juristes Vous informe de vos droits et Vous délivre tout renseignement d'ordre pratique et juridique. Vous obtiendrez toutes les informations à caractère documentaire nécessaires à la sauvegarde de vos droits et de vos intérêts à titre préventif.

A votre demande et sur simple appel téléphonique Vous êtes mis en relation avec nos Juristes. Le service est accessible du Lundi au Samedi de 9h à 20h en illimité au 01 44 87 59 49 (appel gratuit depuis un poste fixe ou si le forfait mobile comprend les appels vers un téléphone fixe).

#### 4.3.2 ASSISTANCE JURIDIQUE EN CAS DE LITIGE

Nos juristes mettent tous les moyens en œuvre pour régler vos Litiges et défendre vos intérêts. Ils sont à votre disposition pour Vous aider à constituer un dossier complet.

Attention : pour bénéficier de notre assistance juridique, Vous devez apporter les éléments suffisants permettant de démontrer que Vous êtes face à un litige (factures, devis, courriers, contrats, ...). En ce sens, les dépenses afférentes à cette démarche préalable restent à votre charge.

##### - ANALYSE JURIDIQUE

Au vu des éléments que Vous Nous aurez communiqués, Nous Vous exposons les règles de droit applicable à votre cas et Nous Vous donnons un avis sur la conduite à tenir.

##### - RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE

Après l'étude complète de votre dossier, nos juristes, spécialistes de la négociation, engagent les démarches juridiques nécessaires auprès de votre adversaire, afin de trouver en priorité une solution amiable au différend qui Vous oppose. Cette démarche est la plus efficace et la plus rapide pour faire valoir vos droits.

##### - PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE JUSTICE

Si aucune solution amiable n'est envisageable, ou lorsque la situation le nécessite, Nous portons votre Litige devant la juridiction compétente. Nous prenons alors en charge les frais engendrés (les frais d'avocat, les frais d'expertise judiciaire, les frais et honoraires de Commissaire de justice) par toute action en justice dans la limite des plafonds définis à l'article « Plafonds global de garantie ».

A la suite du procès, Nous assurons également l'exécution de la décision qui sera rendue en votre faveur par le Juge.

**Attention : le Tiers doit être localisé et solvable.**

Dès la réception de la déclaration de votre Litige, Vous êtes pris en charge par un de nos juristes. Il sera alors votre interlocuteur privilégié pendant toute la durée de votre affaire.

#### 4.3.3 VOS LITIGES GARANTIS

Dès lors que vos Sinistres aient été régulièrement déclarés auprès de nos services, Vous bénéficiez d'une prise en charge des Litiges dans les domaines suivants : Garantie consommation, loisir et sport.

Nous intervenons pour les Litiges que Vous rencontrez en tant que consommateur et qui sont relatifs à l'achat, la vente, la détention et la location de biens et services.

Exemples :

- Vous rencontrez un problème avec votre fournisseur d'accès internet qui vous demande des frais de résiliation non prévus au contrat
- Vous faites appel à une agence de voyage pour réserver un séjour mais une fois sur place les prestations ne correspondent pas à ce qui a été acheté
- Vous effectuez une commande sur internet, le bien livré n'est pas conforme.

### 4.4 EXCLUSIONS

- Les Litiges résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie, sauf si Vous pouvez établir que Vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date.
- Les Litiges relatifs à la vie privée non garantis au titre de l'article garantie consommation, loisir et sport



- Toute action découlant d'une faute intentionnelle de votre part
- Pour les Litiges résultant d'une usurpation d'identité ou concernant votre E-réputation
- Relatifs au droit de la propriété intellectuelle, littéraire ou industrielle, ou concernant vos marques, brevets ou droits d'auteur.
- Concernant votre surendettement ou votre insolvabilité, le règlement d'une dette ou l'obtention de délais de paiement.
- Les Litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par Vous, dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables
- Les Litiges relevant d'une garantie "protection juridique recours" ou "défense pénale et recours suite a accident" incluse dans un autre contrat d'assurance.
- Les Litiges résultant de votre participation à l'administration d'une société, d'un groupement, d'une association ainsi que les Litiges liés à l'application de règles statutaires Vous liant à vos associés ou actionnaires.
- Les Litiges liés à la détention, l'achat ou la vente de parts sociales et/ou de valeurs mobilières.
- Les actions ou réclamations dirigées contre Vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance. -
- Les Litiges relevant de la cour d'assises à l'exception des cas où Vous avez la qualité de partie civile.
- Les Litiges relatifs à l'expression d'opinions politiques ou syndicales.
- Les Litiges lorsque le préjudice subi Vous permet d'intégrer un groupe de consommateurs déjà constitué ou en cours de constitution permettant d'engager une action de groupe au sens de l'article L423-1 du code de la consommation.

#### 4.5. VOUS ETES FACE A UN LITIGE

##### 4.5.1 DECLARATION DE VOTRE LITIGE

Dès que Vous en avez connaissance, Vous devez Nous déclarer le sinistre pour lequel Vous souhaitez notre intervention par mail à l'adresse [litiges@soluciaspj.fr](mailto:litiges@soluciaspj.fr) ou à l'adresse de nos bureaux, figurant aux présentes conditions générales. Si Vous déclarez avec retard le Litige et que ce retard Nous cause un préjudice, Nous pouvons refuser notre intervention.

**Le Litige doit être survenu après la prise d'effet de votre contrat de protection juridique, et le Sinistre doit être déclaré pendant la période de validité du contrat.**

Vous Nous adresserez une déclaration rapportant précisément les circonstances du Litige, le numéro de votre contrat, vos coordonnées postales et téléphoniques ainsi que celles de votre contradicteur, et toutes les pièces justifiant votre réclamation.

**Attention : pas de frais et actions engagés sans notre accord.**

**Toutes les actions à entreprendre sont décidées d'un commun accord entre Vous et Nous. A défaut de cet accord préalable, leurs frais et conséquences resteront à votre charge, sauf s'il s'agit de mesures conservatoires urgentes.**

##### 4.5.2 LIBRE CHOIX DE L'AVOCAT

Lorsqu'il est nécessaire de faire appel à un avocat, Nous prenons en charge ses honoraires. Vous pouvez choisir votre conseil habituel, ou choisir votre avocat parmi ceux inscrits au barreau du tribunal compétent. Nous pouvons également Vous mettre en relation avec un avocat sur simple demande écrite de votre part.

Conseillé par votre avocat, Vous avez la maîtrise de la procédure.

Nous restons toutefois à votre disposition pour Vous apporter l'assistance dont Vous auriez besoin. A cet effet, Vous devrez Nous communiquer ou Nous faire communiquer par votre avocat tout document ou information utile au suivi de votre Litige.

Nous Vous rappelons que les honoraires de l'avocat sont librement déterminés entre Vous et votre avocat et qu'une convention d'honoraires doit être signée à cette occasion.

Si Vous avez réglé les honoraires de votre avocat, Nous Vous remboursons sur présentation de la facture détaillée acquittée, accompagnée de la copie des actes accomplis par votre avocat.

En cas de demande écrite, Nous pouvons régler directement votre avocat agissant pour votre compte, sous réserves de la communication de la facture détaillée et de la copie des actes accomplis.

Dans les deux cas notre prise en charge se limite au « Plafond de prise en charge des honoraires d'avocat ».

#### 4.6 - PLAFOND GLOBAL DE GARANTIE

**Nous participons à hauteur de 10 000 € TTC par Litige ou par année d'assurance.**

**Chaque Litige ouvert sera plafonné à hauteur de 10 000 € TTC. Lorsque plusieurs Litiges surviennent dans le cadre d'une même année, quel que soit leur nombre, le plafond de 10 000 € TTC ne sera jamais dépassé.**

Ce plafond comprend :

- Les frais d'expertises amiables dans la limite du plafond amiable
- Les frais et honoraires du commissaire de justice
- Les frais de procédures
- Les honoraires d'avocat dans la limite du barème prévu à l'article « Plafond de prise en charge des honoraires d'avocat » des présentes conditions générales.

Toutefois, le plafond global de prise en charge sera limité à :

- **1 000€ pour les frais d'expertise judiciaire**
- **800 € à l'amiable (pour les intervenants expert ou/et avocat) ;** dont pour les honoraires de l'avocat :
  - 250 € en cas d'échec de la transaction amiable
  - 550 € en cas de transaction aboutie et exécutée

#### 4.7 - SEUILS D'INTERVENTION

**En phase amiable nous intervenons si le montant en principal des intérêts en jeu est de minimum 230 €.**

**En phase judiciaire, nous intervenons si le montant en principal des intérêts en jeu est de minimum 500€.**

#### 4.8 - PLAFOND DE PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT

**Dans le cadre du plafond global de garantie, les honoraires de votre avocat seront pris en charge dans la limite des plafonds suivants exprimés TTC :**

JURIDICTION	PRISE EN CHARGE TTC
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	80 €
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	300 €
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	300 €
Recours gracieux (contentieux administratif)	300 €
Référé	500 €
Jurisdiction statuant avant dire droit : / demandes incidentes	400 €
Chambre de Proximité	600 €
Tribunal Judiciaire (hors Chambre de Proximité)	900 €
Tribunal Administratif	900 €
Tribunal de Commerce	800 €
Autres juridictions	700 €
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	700 €
Médiation pénale	450 €
Juge des libertés	450 €
Chambre de l'instruction	500 €
Garde à vue / Visite en prison	430 €
Démarches au parquet	40 €
Cour d'Appel	1 000 €
Requête devant le 1er Président de la Cour d'Appel	400 €
Cour de Cassation – Conseil d'Etat – Cour d'Assises	1 500 €
Juge de l'exécution	400 €
Suivi de l'exécution	150 €
Transaction menée jusqu'à son terme	535 €

Ces honoraires comprennent les frais de secrétariat et de déplacement.

**Si un avocat succède à un autre pour assurer la défense de vos intérêts ou si Vous faites le choix de plusieurs défenseurs, le total des honoraires à régler ne pourra pas être supérieur à celui qui serait versé à un seul avocat.**

Nous prenons en charge les frais d'exécution de la décision rendue en votre faveur si votre débiteur est localisé et solvable. **A défaut, Nous cessons notre intervention.**

Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- France, Principautés de Monaco et d'Andorre : Nous acquitterons directement, sans excéder les plafonds définis ci-dessus, les frais garantis.
- **Autres pays garantis** : Il vous appartient et sous réserve du respect des conditions prévues à l'article « Territorialité », de saisir votre conseil. Par dérogation à la clause « Plafond global de garantie », Nous Vous rembourserons, dans les 15 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis au fur et à mesure des provisions acquittées **dans la limite de 2 500 € TTC sans application des montants définis ci-dessous.**

#### 4.9 - PRINCIPE DE SUBSIDIARITE DE L'AIDE JURIDICTIONNELLE

Conformément aux dispositions de l'article 2 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique tel que modifié par l'article 5 de la loi n° 2007-210 du 19 février 2007 portant réforme de l'assurance de protection juridique, l'Etat intervient dans la prise en charge des frais et honoraires de procédure du citoyen éligible à l'aide juridictionnelle, à la condition que les frais couverts par cette aide ne soient pas pris en charge au titre d'un contrat d'assurance de protection juridique.

Nous prendrons donc en charge prioritairement vos frais de procédure et ce même si Vous pouvez prétendre à une prise en charge de l'aide juridictionnelle.

#### 4.10 - SOMMES ET FRAIS NON PRIS EN CHARGE :

Nous ne prenons jamais en charge :

- Les amendes et les sommes de toute nature que Vous pouvez être tenu de payer ou de rembourser à la partie adverse.
- Les frais et honoraires liés à l'établissement de votre préjudice ainsi que les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.
- Les dépenses nécessaires à la mise en place de mesures conservatoires.
- Les frais et honoraires d'avocat postulants.
- Les honoraires de résultat.
- Les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés de votre seul fait.
- Les actions et frais afférents engagés sans notre consentement.
- Les frais de représentation, de postulation et de déplacement si votre avocat n'est pas inscrit au barreau du tribunal compétent.
- Les consignations pénales, les cautions

#### 4.11 - TERRITORIALITE

Nous intervenons pour les Litiges qui surviennent en France Métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne, au Royaume-Uni ainsi qu'en Suisse.

#### 4.12 - CONFLIT D'INTERET

Lorsque deux de nos assurés s'opposent, Vous pouvez librement choisir votre avocat ou une personne qualifiée pour Vous assister. Ses honoraires et frais seront alors pris en charge par Nous dans la limite du présent contrat.

#### 4.13 - SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, Nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité que Nous avons payée, dans vos droits et actions contre tout tiers responsable du sinistre.

Si la subrogation ne peut plus, de votre fait, s'opérer en notre faveur, Nous sommes déchargés de notre garantie envers Vous dans la mesure où cette subrogation aurait pu s'exercer.

Nous pouvons renoncer à l'exercice d'un recours, mais si le responsable est assuré, Nous pouvons malgré cette renonciation, exercer notre recours contre l'Assureur du responsable, dans la limite de cette assurance, sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières.

De la même façon, les indemnités allouées au titre des articles 700 du Nouveau Code de Procédure Civile, article 475-1 du Code de Procédure Pénale, article L761-1 du Code de Justice Administrative ou équivalents à l'étranger, Nous reviennent de plein droit à concurrence des sommes que Nous avons payées. Cependant, si des honoraires sont restés à votre charge, ces indemnités Vous seront attribuées en priorité.

#### 4.14 CUMUL DES GARANTIES

Si Vous êtes garanti par plusieurs polices pour le risque constituant l'objet du présent contrat, Vous devez Nous en informer, au plus tard, lors de la déclaration du sinistre. Vous avez alors le choix de l'assureur. S'il y a eu tromperie ou fraude de votre part, les sanctions prévues par l'article L121.3 du Code des Assurances sont applicables.

#### 4.15 SERVICE RECLAMATION

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Si la réclamation concerne la gestion de votre dossier sinistre par nos services, Vous pouvez la formuler :

1. A votre interlocuteur habituel en priorité
2. En cas d'insatisfaction concernant la réponse apportée,
  - Par mail : [reclamation@soluciaspj.fr](mailto:reclamation@soluciaspj.fr)
  - Par courrier : SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES – Service réclamation - 111 avenue de France - CS 51519 - 75634 Paris Cedex 13.

Les services concernés accuseront réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi et étudieront votre réclamation afin de résoudre votre insatisfaction.

Le maximum sera fait pour Vous apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation écrite ; si ce délai devait **être** prolongé, Vous serez tenu informé du déroulement du traitement de sa réclamation dans ce même délai, sans que le délai de traitement de la réclamation ne puisse dépasser deux mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite.

#### 4.16 MEDIATION

Si la réponse apportée à votre réclamation ne Vous donne pas satisfaction, Vous pouvez faire appel à la Médiation de l'assurance :

- Par voie électronique : <http://www.mediation-assurance.org>
- Par courrier : La Médiation de l'Assurance LMA - TSA 50110, 75441 Paris cedex 09.

Sera alors mis en place un dispositif gratuit de règlement du litige entre Vous et Nous dans le but de trouver une solution amiable.

Le Médiateur est une autorité indépendante et extérieure à la société d'assurance, qui examine et donne un avis sur le règlement des Litiges liés au contrat d'assurance. Le Médiateur peut être saisi après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres notre société ou l'absence de réponse de notre part dans les deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite.

En application de l'article 2238 du Code civil, le recours à la médiation suspend le délai de prescription des actions.

La suspension a pour effet d'arrêter temporairement le cours de la prescription, mais n'efface pas le délai ayant déjà couru (article 2230 du Code civil). Le délai de prescription ne recommence à courir, pour une durée minimale de six mois, qu'à compter de la date à laquelle la procédure de médiation est déclarée achevée.

En cas d'échec de cette démarche, Vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits à agir en justice. Tout litige relatif à l'application de ce contrat relève de la seule compétence des tribunaux français.

#### 4.17 - CLAUSE D'ARBITRAGE

Dans le cas d'un désaccord entre Vous et Nous (exemple : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours), Nous appliquerons l'article L.127-4 du Code des Assurances qui définit les mesures à prendre pour régler un litige.

Nous pouvons désigner d'un commun accord une tierce personne pour arbitrer notre différend. Si cette personne ne peut être choisie de cette façon, elle est nommée par le Président du Tribunal Judiciaire, agissant en référé. Les frais ainsi occasionnés sont à notre charge.

Cependant, le Président du Tribunal peut en décider différemment s'il juge qu'il a été abusivement fait appel à cette procédure.

Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse qui aboutit à une solution plus favorable que Nous ou la tierce personne indiquée ci-dessus propositions, Nous Vous remboursons, dans la limite du montant de la garantie.

Vous pouvez également soumettre ce désaccord à l'appréciation d'une tierce personne librement désignée par vos soins, reconnue pour son indépendance et habilitée à donner des conseils juridiques. Vous Nous informerez de cette désignation, ses honoraires seront alors pris en charge dans la limite de 200 € TTC.

La mise en œuvre d'une procédure d'arbitrage suspend tous les délais de recours contentieux, jusqu'à ce que la tierce personne ait proposé une solution. Cette suspension vise toutes les instances juridictionnelles couvertes par le contrat et auxquelles Vous pouvez Vous adresser.

#### 4.18 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données collectées par SOLUCIA Service et Protection Juridiques, Responsable de traitement, sont obligatoires car nécessaires à l'appréciation au traitement et à l'exécution du contrat souscrit, le traitement des réclamations, médiations et contentieux, l'élaboration de statistiques commerciales et d'études techniques ainsi que l'exécution de nos obligations légales, réglementaires et administratives.

Les traitements listés ci-dessous reposent sur au moins l'une des bases suivantes :

- L'exécution d'un contrat auquel Vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à Votre demande ;
- Le respect d'une obligation légale à laquelle SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES est soumise ;
- L'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement notamment la contre la fraude ;
- Lorsque le traitement n'est fondé sur aucune des éléments définis ci-dessus, un consentement spécifique au traitement Vous sera demandé.

Ces données font l'objet de traitements informatiques par SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES et son personnel en charge des traitements concernés. Elles ne peuvent être aussi transmises à ces fins qu'aux organismes assureurs, réassureurs, intermédiaires en assurance, délégataires de gestion, avocats, experts, auxiliaires de justice, officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs et professionnels de santé, organismes professionnels habilités ainsi qu'à nos prestataires, Tracfin pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le médiateur saisi et les autorités légalement autorisés pour le traitement de vos réclamations.

Vos données sont conservées dans le respect de nos obligations légales et réglementaires. SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES et ses partenaires s'engagent à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque présenté par le traitement de vos données et à notifier à la CNIL et Vous informer en cas de violation de vos données dans les limites et conditions des articles 33 et 34 du RGPD.

Dans le cadre de la gestion du contrat et des sinistres, SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES peut être amenée à traiter des données qualifiées de sensibles, relatives notamment à la santé des personnes. Ces traitements se font dans le respect du secret médical ou du secret professionnel par la mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles adaptées à la sensibilité de ces données. Un consentement spécifique et explicite Vous sera demandé pour la collecte et le traitement de ces données personnelles pour ces finalités précises.

Si Vous avez donné votre consentement, Nous pouvons transmettre vos données à nos partenaires pour recevoir leurs propositions commerciales. Elles sont conservées pendant toute la durée de votre contrat pour son suivi, l'exécution des prestations délivrées et le traitement des réclamations et après résiliation de votre contrat, elles seront conservées pendant une durée ne pouvant excéder les délais légaux de prescription de vos actions. La liste de nos partenaires peut Vous être transmise sur demande auprès de notre Délégué à la Protection des Données.

A ces fins, vos données sont traitées par nos soins et par nos prestataires sur le territoire de l'Union Européenne. Elles peuvent toutefois être susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Ces transferts sont encadrés par des règles de protection et de sécurité des données qui peuvent Vous être transmises sur demande par notre Délégué à la Protection des Données.

Afin de mesurer et améliorer notre qualité de service, vos échanges de courriers, télécopies, courriels et conversations téléphoniques avec notre société sont susceptibles d'être analysés et enregistrés et de faire l'objet de traitements informatiques pour lesquels vos données ne peuvent être communiquées qu'à SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES et seront conservées 6 mois à cet effet.

Conformément à la loi informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (LPD) et au règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données) du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (des données inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ou dont le traitement serait illicite), de limitation des traitements (dans les cas prévus par la loi), d'opposition pour motif légitime, de suppression de vos données à caractère personnel. Vous possédez un droit à la portabilité de vos données (dans les cas prévus par la loi) ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et à la communication de ces données après votre décès. Vous pouvez enfin Vous opposer, à tout moment et sans frais à la prospection commerciale.

Pour exercer ces droits, Vous pouvez Nous adresser un courrier ou un courriel à :

**SOLUCIA SERVICE ET PROTECTION JURIDIQUES**  
**Délégué à la Protection des Données**  
**111 avenue de France**  
**CS 51519 - 75634 Paris cedex 13**  
[dpo.solucia@soluciaspj.fr](mailto:dpo.solucia@soluciaspj.fr)

Vous disposez également du droit de Vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par la société Wordline. Pour plus d'informations, consultez le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Par ailleurs, pour répondre à ses obligations légales, notre société met en place un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application des sanctions financières. Conformément aux dispositions de l'article L561-45 du Code Monétaire et financier, les données traitées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont conservées pour une durée de 5 ans. Toutefois, si la demande concerne le traitement mis en œuvre aux fins d'identifier les personnes faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs ou d'une sanction financière, conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, Vous pouvez exercer votre droit d'accès en adressant un courrier accompagné d'une copie recto-verso de votre pièce d'identité à notre adresse mentionnée ci-dessus.

Vous bénéficiez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL sur son site : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ou par courrier à l'adresse : Commission Nationale Informatique et Libertés - TSA 80715 - 3 Place de Fontenoy- 75334 PARIS cedex 07, si Vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel constitue une violation de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

#### 4.19 – LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME

En application des dispositions de l'article L.561-9 du code monétaire et financier (CMF), Les produits et services de Solucia Service et Protection Juridiques présentant un faible risque au regard de la réglementation relative à la lutte anti-blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, elle est soumise à une mesure de vigilance allégée tant qu'il n'y a pas de soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

Solucia Service et Protection Juridiques a mis en place une procédure de vigilance, visant à recueillir les informations nécessaires à la connaissance de ses clients (article L.561-5 CMF), la nature des relations contractuelles (L.561-5-1 CMF) et le cas échéant, des bénéficiaires effectifs des prestations. Elle respecte l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

A ce titre, elle est tenue de déclarer auprès de l'autorité compétente les sommes inscrites dans ses livres ou les opérations portant sur des sommes dont elle sait, soupçonne ou a de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un (1) an ou sont liées au financement du terrorisme.

#### 4.20 LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Solucia Service et Protection Juridiques a mis en place un dispositif de détection et de lutte contre la fraude à l'assurance.

La fraude est définie par l'ALFA, Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance, comme un « acte ou omission volontaire permettant de tirer un profit illégitime d'un contrat d'assurance ».

Ainsi, toute tentative de fraude ou fraude avérée de la part d'un assuré sera sanctionnée par la caducité de la garantie et donnera lieu à des poursuites judiciaires notamment dans le cadre du recouvrement des éventuelles prestations indûment versée

### 5- ADHESION AUX CONTRATS D'ASSURANCE COLLECTIVE – MODIFICATIONS - RENONCIATION ET RESILIATION

#### 5.1 - MODALITES DE CONCLUSION ET PRISE D'EFFET DE L'ADHESION

L'adhésion est conclue et les garanties prennent effet, sous réserve du paiement de la première cotisation et que l'Adhérent ne fasse pas l'objet d'une mesure de gel des avoirs à cette date, à la date de signature du certificat d'adhésion.

**Dans le cas où l'Adhérent n'aurait pas demandé expressément l'exécution immédiate de ses contrats d'assurance (à la suite de la déclaration de sinistre ou demande de prise en charge de sinistre), la prise d'effet des garanties interviendra à l'expiration du délai de renonciation.**

#### 5.2 - DUREE DE L'ADHESION

L'adhésion est conclue pour une durée annuelle tacitement reconductible.

### 5.3 - COTISATION

Les garanties sont dues moyennant le paiement d'une cotisation payable à terme échu.

Le montant de la cotisation est indiqué sur le bulletin d'adhésion ou sur le certificat d'adhésion en fonction du mode d'adhésion.

Elle est automatiquement prélevée sur le compte FLOA de l'Adhérent, ou sur le compte bancaire dont les coordonnées ont été communiquées à FLOA ou à NEAT, le 1er du mois suivant l'adhésion ou la modification de la Formule.

Les conditions tarifaires sont révisables. Toute modification tarifaire fera l'objet au préalable d'une information écrite à l'Adhérent à la suite de laquelle il pourra exercer son droit à résiliation.

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les dix jours de son échéance, l'adhésion peut être résiliée à l'issue d'une période de quarante (40) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure. (Article L. 113-3 du Code des assurances).

### 5.4 - MODIFICATION DES CONDITIONS DES CONTRATS

Les conditions des contrats peuvent être modifiées en cours d'adhésion par l'Assureur.

L'Adhérent en sera informé par courrier deux (2) mois avant la prise d'effet des modifications, si les modifications ne conviennent pas à l'Adhérent il pourra exercer son droit à résiliation.

Toute modification relative aux coordonnées de l'Adhérent doit être déclarée par téléphone à FLOA au 09 69 39 11 86 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 20h - le samedi de 9h à 18h.

### 5.5 - CESSATION DE L'ADHESION ET DES GARANTIES

L'adhésion et les garanties cessent, à la date de survenance d'un des événements suivants :

- En cas de résiliation de l'adhésion à l'initiative de l'Adhérent à tout moment en adressant un courrier à FLOA ;
- En cas de résiliation des contrats collectifs à l'initiative des Assureurs dont l'Adhérent sera informé deux mois avant la date de résiliation effective ;
- En cas de non-paiement de la cotisation ;
- En cas de renonciation au contrat d'assurance dans les 30 jours suivant la souscription du contrat ;
- En cas de résiliation à l'initiative des Assureurs et en application de l'article R113-10 du code des assurances ;
- En cas de décès de l'Adhérent.

### 5.6 - RENONCIATION

#### 5.6.1 - FACULTE DE RENONCIATION

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime. L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° 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 contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Le courrier de renonciation dont un modèle est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à NEAT, par mail à l'adresse [support@neat.eu](mailto:support@neat.eu) ou par courrier à l'adresse suivante : 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), Nom, Prénom et Adresse, déclare renoncer à mon adhésion aux contrats d'assurances collectives du PACK FAMILY PROTECT'. Fait le Date et Lieu, Signature ».

L'assureur, par l'intermédiaire du Courtier gestionnaire, vous remboursera alors la cotisation d'assurance payée au moment de l'adhésion dans un délai de 30 jours maximum.

Toutefois, si vous demandez à bénéficier de la Garantie, pendant le délai de renonciation, dans les conditions prévues à la Notice, vous ne pourrez plus exercer votre droit de renonciation, cette déclaration constituant votre accord à l'exécution du Contrat.

#### 5.6.2 - EFFETS DE LA RENONCIATION

L'adhésion est résiliée à compter de la réception de la demande de renonciation.

L'assuré reste cependant tenu au paiement intégral de la cotisation dès lors que, après avoir renoncé, il demande la prise en charge d'un sinistre né durant la période de garantie, mais dont il n'avait pas connaissance au jour de la renonciation.

## 6- STIPULATIONS DIVERSES

### 6.1 - CUMUL D'ASSURANCE

Conformément à l'article L.121-4 du code des assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions du code des assurances.

### 6.2 - PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet évènement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- 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, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. 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 (articles 2241 et 2242 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 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que 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 (article 2245 du Code civil).

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, l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil) est nécessaire.

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu (article L114-2 du Code des assurances) également par :

- La désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- L'envoi d'une lettre recommandée ou d'un courrier électronique avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci (article L114-3 du Code des assurances).

### 6.3 - SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du code des assurances, l'Assureur est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré ou ses ayants droit contre tout responsable du Sinistre à concurrence des indemnités réglées.

### 6.4 - FAUSSE DECLARATION

Toute fausse déclaration faite par l'Assuré à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à perte de son droit aux garanties, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur conformément à l'Article L113-8 du Code des assurances.

### 6.5 - LOI APPLICABLE / LANGUE UTILISEE

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit français.

Les Assureurs, l'Adhérent, le Courtier gestionnaire et FLOA utiliseront la langue française pendant toute la durée de l'adhésion.

### 6.6 - AUTORITE CHARGEE DU CONTROLE

L'Autorité chargée du contrôle des Assureurs et des intermédiaires est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09.

### 6.7 - OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

En application de l'article L 223-2 du code de la consommation, nous vous informons que l'Adhérent a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, ce qui permet à l'Adhérent de ne pas être démarché par des professionnels avec lesquels l'Adhérent n'a pas de contrats en cours (modalités sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).