

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables, Entreprise régie par le code des assurances  
membre de l'Union des Assurances Mutuelles de l'EST (GAMEST)

## DOCUMENT D'INFORMATION ET DE CONSEIL

MUTUELLE D ASSURANCE WEB - 29  
39, Rue du Jourdil 74960 ANNECY  
TEL : 09 69 39 96 96  
<https://www.mas-mutuelle.fr>

Le présent document vous est remis conformément aux dispositions des articles L521-2 et L521-4 du Code des Assurances en accompagnement de notre proposition d'assurance.

### PRESENTATION DE LA MUTUELLE D'ASSURANCE SOLIDAIRE

---

#### 1. Qui sommes-nous ?

Ce contrat vous est proposé par :

MUTUELLE D ASSURANCE WEB - 29  
39, Rue du Jourdil 74960 ANNECY  
ORIAS 532631942

Souscrit auprès de la compagnie :

**La Mutuelle d'Assurance Solidaire**, Société d'Assurance Mutuelle,  
Siège social 39, Rue du Jourdil-74960 CRAN GEVRIER  
Représentée par Monsieur Jean-Baptiste VERCHAY en sa qualité de Directeur Général

La Mutuelle d'Assurance Solidaire est réassurée avec caution solidaire de ses engagements auprès de l'Union du Groupe des Assurances Mutuelles de l'Est (GAMEST) – 6, Boulevard de l'Europe – BP 3169 – 68063 MULHOUSE CEDEX.

Le GAMEST se substitue à votre Mutuelle réassurée pour la constitution des garanties prévues par la réglementation des entreprises d'assurances et l'exécution de ses engagements (articles R322-113 et R322-117-4 du Code des Assurances).

Email : [contact@mas-mutuelle.fr](mailto:contact@mas-mutuelle.fr)

La mutuelle d'Assurance Solidaire a été créée en 2011. Elle est née d'une volonté du groupe ENTIS Mutuelle et des Mutuelles de France Unie et Générale de Prévoyance de fidéliser leurs adhérents en mettant à leur disposition des garanties IARD. La Mutuelle d'Assurance Solidaire fait le choix de garanties simples et complètes en conservant des tarifs attractifs.

Elle est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) dont l'adresse est 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09 – [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)



39, rue du Jourdil  
74960 CRAN-GEVRIER  
[www.mas-mutuelle.fr](http://www.mas-mutuelle.fr)

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables, Entreprise régie par le code des assurances  
membre de l'Union des Assurances Mutuelles de l'EST (GAMEST)

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables, Entreprise régie par le code des assurances  
membre de l'Union des Assurances Mutuelles de l'EST (GAMEST)

### Comment votre intermédiaire est-il rémunéré ?

Votre intermédiaire est rémunéré au moyen de commissions versées par l'Assureur. Ces commissions sont calculées sur la base de la prime nette de votre contrat.

### Comment votre intermédiaire vous conseille-t-il ?

Le conseil figurant dans le présent document est basé sur l'article L521-4 I du Code des Assurances et ne contient pas de recommandation personnalisée.

### Comment votre intermédiaire suit-il votre satisfaction ?

Votre satisfaction est le principal objectif de votre intermédiaire. C'est la raison pour laquelle conformément aux obligations réglementaires mais également dans le souci d'une amélioration continue, une procédure de traitement des réclamations a été mise en place.

Une réclamation correspond à l'expression de votre mécontentement.

En cas de réclamation votre intermédiaire ou le cas échéant, votre assureur, s'engagent à y répondre de la manière suivante :

- Un accusé de réception vous est envoyé dans un délai qui ne pourra pas excéder 10 jours ouvrés.
- Une réponse définitive vous sera apportée dans un délai qui ne pourra excéder 2 mois.

A cette fin, il conviendra de transmettre votre réclamation à l'adresse suivante :

MAS 39 Rue du Jourdil 74960 ANNECY

Ou par email à l'adresse : [reclamations@mas-mutuelle.fr](mailto:reclamations@mas-mutuelle.fr)

Si la réponse définitive ne vous satisfait pas, vous disposez de la faculté de saisir le Médiateur de l'Assurance à l'adresse :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 PARIS CEDEX 09

Ou par e-mail à l'adresse : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)

### Comment votre intermédiaire protège-t-il vos données personnelles ?

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et ses modifications ultérieures notamment au titre de la loi du 20 juin 2018 et au Règlement Général sur la Protection des Données (UE N° 2016/679) vos données collectées pour l'établissement de la présente proposition d'assurance sont traitées par la MAS en qualité de responsable de traitement et votre intermédiaire, en qualité de sous-traitant, aux fins d'établissement de la proposition, mise en place et gestion du contrat sur la base du contrat et à des fins de prospection commerciale, sur la base de notre intérêt légitime.

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables, Entreprise régie par le code des assurances  
membre de l'Union des Assurances Mutuelles de l'EST (GAMEST)

Vos données sont susceptibles d'être communiquées à nos partenaires agents, courtiers, réassureurs, prestataires de service et à toutes autorités judiciaires ou administratives compétentes.

Si vous ne donnez pas suite à notre proposition, vos données seront conservées pendant une durée de deux ans compter de votre décision de refus et seront détruites à l'issue de ce délai.

Si la proposition est suivie par l'établissement du contrat, vos données seront conservées pendant toute la vie du contrat puis à son issue, pendant la période correspondant à l'application des prescriptions légales applicables.

Vos données sont traitées et hébergées sur le territoire de l'Union Européenne. Si cette situation devait évoluer, nous nous engageons à nous assurer au préalable que la législation du pays tiers est en adéquation avec les règles européennes de protection des données ou à défaut que des accords contraignants soient pris avec l'organisme chargé du traitement.

Vous disposez des droits de rectification, d'accès, de portabilité, de disposer du sort de vos données après votre décès ainsi que, sous réserve de recevabilité, des droits d'opposition, de solliciter la limitation des traitement et d'effacement.

Pour exercer ces droits vous pouvez formuler une demande à l'adresse :

GAMEST- A l'attention du DPO- 9 rue Gambetta - 68000 COLMAR ou par e-mail à l'adresse  
[protectiondesdonnees@gamest.fr](mailto:protectiondesdonnees@gamest.fr)

Vous disposez également de la possibilité de formuler directement votre réclamation à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), 3 place de Fontenoy 75007 PARIS ou sur internet à l'adresse [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables, Entreprise régie par le code des assurances  
membre de l'Union des Assurances Mutuelles de l'EST (GAMEST)

## DECLARATION ET EXPRESSION DES BESOINS DU PROSPECT

---

### Expression des besoins du prospect

Demeurant au :,

Nous a fait part de son souhait de souscrire une garantie **protection juridique privée**.

**Le prospect a répondu aux questions suivantes :**

**Ce devis répond aux attentes et besoins du candidat à l'assurance en ce qu'il propose les garanties de notre formule : VIE PRIVEE**

Assistance Juridique  
Habitation  
Litiges relatifs à la construction  
Consommation  
Automobile  
Protection du permis de conduire  
Droits des personnes  
Protection e-réputation  
Usurpation d'identité  
Travail  
Fiscalité  
Administration  
Recouvrement de créance

Besoins spécifiques et réponse du conseiller :

Aucun

La cotisation annuelle TTC à la date d'établissement de ce document s'élève à : **6 €**

La date souhaitée pour la prise d'effet des garanties est le 06/02/2025

Le prospect reconnaît avoir pris connaissance des éléments du présent document.

Document signé numériquement

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables, Entreprise régie par le code des assurances  
membre de l'Union des Assurances Mutuelles de l'EST (GAMEST)

Numéro de devis : 2025-15-1297

## PROTECTION JURIDIQUE

MUTUELLE D ASSURANCE WEB - 29  
39, Rue du Jourdil 74960 ANNECY  
TEL : 09 69 39 96 96  
<https://www.mas-mutuelle.fr>

## ELEMENTS DE COTISATION

---

Cotisation TTC Annuelle 72 €

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables, Entreprise régie par le code des assurances  
membre de l'Union des Assurances Mutuelles de l'EST (GAMEST)

## DISPOSITIONS PARTICULIERES

---

La gestion des litiges est confiée à GAMEST PJ : Ligne téléphonique : 09 70 80 82 10 / Adresse mail dédiée : [pj@gamest.fr](mailto:pj@gamest.fr)

La Mutuelle appliquera des frais de gestion complémentaires, dans les cas suivants :

- Incidents de paiement :
- o Mise en demeure : 10 €
- o Rejet de prélèvement : 5 €

(1) on entend par dg, les dispositions générales modèle DG\_PJPRIVE\_GAM\_0223

Risque assuré : il correspond à l'adresse du souscripteur

### LE SOUSCRIPTEUR DECLARE :

- que le risque assuré correspond à l'adresse de l'assuré.
- au cours des 36 derniers mois il n'a déclaré aucun sinistre protection juridique, qu'il n'a à sa connaissance aucun litige en cours, aucune situation conflictuelle pouvant générer une poursuite ou une procédure et que son précédent contrat n'a pas été résilié par un assureur.
- que les déclarations qui constituent la base du devis sont à sa connaissance exactes en sachant que toute omission ou fausse déclaration peut entraîner les sanctions prévues aux articles L113-8 (nullité du contrat) et L113-9 (réduction des indemnités, résiliation du contrat) du Code des assurances.
- avoir reçu les pièces qui composent le devis à savoir : les dispositions générales modèle DG\_PJPRIVE\_GAM\_0223, le document d'information du produit d'assurance et les statuts de la société

### FACULTES DE RENONCIATION

Vous disposez, en votre qualité de personne physique de facultés de renonciation en cas de vente à distance ou démarchage à domicile. Les modalités d'exercice de ces facultés sont décrites à l'article 9.1 des Dispositions Générales du présent contrat.

### PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par votre Mutuelle pour l'établissement de notre proposition d'assurance. Elles sont conservées pendant 2 ans et sont destinées à l'Assureur, Responsable de Traitement. Conformément à la loi "informatique et libertés" (<https://www.cnil.fr/fr/loi-78-17-du-6-janvier-1978> -modifiée), vous pouvez exercer vos droits, d'accès aux données vous concernant, de les faire rectifier, de vous opposer à leur traitement pour motif légitime, de demander leur effacement pour motif légitime, de demander leur portabilité. Ces droits peuvent être exercés en contactant notre Délégué à la Protection des Données par mail "[protectiondesdonnees@gamest.fr](mailto:protectiondesdonnees@gamest.fr)" ou par voie postale à l'adresse "GAMEST- A l'attention du Délégué à la Protection des Données - 9 rue Gambetta - 68000 COLMAR".

En cas de désaccord, vous disposez également de la faculté de déposer directement une réclamation

Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables, Entreprise régie par le code des assurances  
membre de l'Union des Assurances Mutuelles de l'EST (GAMEST)

auprès de la CNIL à l'adresse postale "Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés -  
3 place Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07 " ou sur le site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

Nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique "Bloctel",  
sur laquelle vous pouvez vous inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

**Toute rectification, rature ou surcharge est inopposable à l'assureur. Toute modification doit faire  
l'objet d'une nouvelle édition du devis.**



# ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE DE LA VIE PRIVEE

Document d'information sur le produit d'assurance

**Compagnie : Mutuelle d'Assurance Solidaire**  
Réassurée avec caution solidaire par le GAMEST,  
Union de Sociétés d'Assurance Mutuelle porteuse de l'agrément N°4031208.  
Entreprise d'assurance immatriculée en France et régie par le code des Assurances



**Produit : ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE VIE PRIVEE PJPRIVEE\_GAM\_0223**

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. Toutes les informations précontractuelles et contractuelles sont fournies dans d'autres documents.

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

L'assurance Protection Juridique Propriétaire Vie Privée a pour objectif de défendre les droits de l'assuré face aux litiges de la vie courante.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### LES GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT PREVUES

Le contrat garantit les litiges relatifs à :

- ✓ L'habitation
- ✓ A la construction d'un bâtiment
- ✓ La consommation
- ✓ L'automobile
- ✓ La protection du permis de conduire
- ✓ Aux droits des personnes
- ✓ A la protection de l'e-réputation
- ✓ A l'usurpation d'identité
- ✓ Au travail
- ✓ A la fiscalité
- ✓ A l'administration
- ✓ Au recouvrement des créances.

✓ Assistance téléphonique

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



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les personnes morales.
- ✗ Les personnes physiques au titre d'une activité professionnelle.
- ✗ Les consignations pénales réclamées à l'assuré.
- ✗ Le montant des condamnations à la charge de l'assuré.
- ✗ Les procédures de validation et d'exécution des jugements rendus dans d'autres pays.



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

#### LES PRINCIPALES EXCLUSIONS

- ! Les litiges entre propriétaires indivis, ou entre associés de SCI propriétaire, ou entre nu-propriétaire et usufruitier.
- ! Les litiges juridiquement insoutenables.
- ! Les actions des créanciers visant au recouvrement des impayés de l'assuré.
- ! Les litiges relatifs au surendettement ou à l'insolvabilité de l'assuré.
- ! Les litiges découlant d'achat de détention, de cession de part sociales ou de valeurs mobilières, y compris la multipropriété
- ! Les litiges relatifs aux crimes, délits, actes frauduleux, tromperies et fautes intentionnelles pour lesquels l'assuré est poursuivi.
- ! Les frais se rapportant aux procédures d'expulsion.

#### LES PRINCIPALES RESTRICTIONS

- ! Il est impératif de recueillir l'accord de l'assureur avant toute saisine d'un avocat, d'une juridiction ou avant d'engager une nouvelle étape de procédure ou l'exercice d'une voie de recours
- ! Les litiges dont le montant des intérêts en jeu est inférieur à 350.00 € ne sont pas couverts.
- ! La garantie de recouvrement des créances prévoit une participation de 10% du montant recouverts au titre des frais de recours.
- ! Le montant de prise en charge des litiges de nature fiscale est limité à 3 500.00 € par litige et par année d'assurance.
- ! Le montant de prise en charge des litiges relatifs à la construction est limité à 3 500.00 € par litige et par année d'assurance.
- ! Le montant de prise en charge des litiges relatifs au droit des personnes est limité à 3 500.00 € par litige et par année d'assurance.
- ! Une prise en charge limitée à 25 000.00 € par sinistre et par an.



## Où suis-je couvert(e) ?

Les litiges sont garantis s'ils surviennent sur le territoire de l'Union Européenne.



## Quelles sont mes obligations ?

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

### A la souscription du contrat

L'assuré est tenu de répondre exactement aux questions posées par l'assureur.

L'assuré est tenu de fournir tous les documents justificatifs demandés par l'assureur.

L'assuré est tenu d'établir un contrat de location écrit et conforme aux textes en vigueur comportant une clause résolutoire de plein droit pour défaut de paiement et une clause de solidarité en cas de pluralité de locataires

L'assuré est tenu de vérifier la solvabilité du locataire et d'obtenir les justificatifs correspondants

L'assuré est tenu de constituer un dossier de location et obtenir les justificatifs correspondants

L'assuré est tenu de régler la cotisation comme indiqué aux conditions particulières.

### En cours de contrat

L'assuré est tenu de déclarer toutes les modifications qui affectent les déclarations mentionnées aux conditions particulières du contrat et dans la proposition.

L'assuré est tenu de déclarer tout changement de locataire et de respecter les mêmes obligations qu'à la souscription du contrat

### En cas de sinistre

**Il convient de :**

- Nous déclarer le sinistre dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les délais impartis.

- Nous joindre tous les documents utiles à l'appréciation du sinistre.

- Nous 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.

- Nous informer préalablement à toute saisine d'avocat

- Nous transmettre immédiatement et dès réception, remise ou signification : Toutes lettres, avis, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédures



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la souscription, puis à chaque échéance du contrat (mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle).

La cotisation est payable suivant les modalités prévues au contrat (prélèvement automatique, espèces, chèque, carte bancaire).



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

Le contrat prend effet à la date indiquée sur les conditions particulières et sous réserve du paiement de la cotisation demandée.

Il est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle automatiquement à chaque échéance anniversaire par tacite reconduction.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez résilier votre contrat dans les cas et délais prévus par la réglementation, notamment à certaines périodes de la vie du contrat (à l'échéance principale, à tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la souscription pour les personnes physiques) et lors de la survenance de certains événements (vente du bien, changement de domicile.).

Conformément à l'article L113-14 du Code, votre demande peut être faite soit par lettre ou tout autre support durable ; soit par déclaration faite auprès de notre siège social ou chez notre représentant ; soit par acte extrajudiciaire.

# L'ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE DE LA VIE PRIVEE

## Dispositions Générales

mutuelle  
d'assurance  
solidaire



Votre Contrat est régi par la loi française et le Code des Assurances et se compose des présentes Conditions Générales, ainsi que des Conditions Particulières définies lors de votre souscription en fonction des éléments que vous nous avez communiqués.

**Les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.**

Les Conditions Particulières visées par l'article L191-2 du Code sont applicables au présent Contrat pour les risques situés dans les départements du BAS-RHIN, du HAUT-RHIN et de la MOSELLE, à l'exception toutefois des articles L191-7 et L192-3 du Code.

La gestion des Litiges est confiée à l'organisme mentionnée aux Conditions particulières de votre contrat.

# SOMMAIRE

---

<b>DEFINITIONS.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 1. LES PRESTATIONS.....</b>	<b>5</b>
1.1 ASSISTANCE TELEPHONIQUE.....	5
1.2 PROTECTION JURIDIQUE EN CAS DE LITIGE.....	5
1.3 PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE JUSTICE.....	5
<b>ARTICLE 2. DOMAINES D'INTERVENTION .....</b>	<b>5</b>
2.1 HABITATION.....	5
2.2 LITIGES RELATIFS A LA CONSTRUCTION.....	6
2.3 CONSOMMATION.....	6
2.4 AUTOMOBILE.....	6
2.5 PROTECTION DU PERMIS DE CONDUIRE.....	7
2.6 DROIT DES PERSONNES.....	7
2.7 PROTECTION E-REPUTATION.....	7
2.8 USURPATION D'IDENTITE.....	8
2.9 TRAVAIL.....	8
2.10 FISCALITE.....	8
2.11 ADMINISTRATION.....	9
2.12 RECOUVREMENT DE CREANCES.....	9
<b>ARTICLE 3. EXCLUSIONS GENERALES.....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 4. CONDITIONS DE GARANTIES.....</b>	<b>11</b>
4.1 MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE.....	11
4.2 ETENDUE GEOGRAPHIQUE.....	11
4.3 SEUIL D'INTERVENTION.....	11
4.4 PLAFOND GLOBAL DE GARANTIE.....	11
4.5 FRAIS DE PROCES – SUBROGATION.....	13
4.6 CONFLIT D'INTERETS – ARBITRAGE.....	13
<b>ARTICLE 5. SURVENANCE DU LITIGE.....</b>	<b>14</b>
5.1 LA DECLARATION DE VOTRE LITIGE.....	14
5.2 VOS OBLIGATIONS.....	14
<b>ARTICLE 6. LA DECLARATION DU RISQUE.....</b>	<b>14</b>
6.1 DECLARATION A LA SOUSCRIPTION ET EN COURS DE CONTRAT.....	14
6.2 SANCTIONS.....	15
6.3 AUTRES ASSURANCES.....	15
<b>ARTICLE 7. LA COTISATION.....</b>	<b>15</b>
7.1. REGLEMENT DE LA COTISATION.....	15
7.2. REVISION DU TARIF.....	15

<b>ARTICLE 8. LA FORMATION ET VIE DU CONTRAT .....</b>	<b>16</b>
8.1 EFFET DU CONTRAT .....	16
8.2 DUREE DU CONTRAT.....	16
8.3 PRESCRIPTION.....	16
<b>ARTICLE 9. LA FIN DU CONTRAT.....</b>	<b>17</b>
9.1. FACULTES DE RENONCIATION .....	17
9.2. RESILIATION .....	18
<b>ARTICLE 10. DISPOSITIONS DIVERSES.....</b>	<b>19</b>
10.1 RECLAMATION-MEDIATION.....	19
10.2. PROTECTION DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	19
10.3. LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME .....	20
10.4. LUTTE CONTRE LA FRAUDE .....	20
<b>BON A SAVOIR.....</b>	<b>21</b>

# DEFINITIONS

---

## **ANNEE D'ASSURANCE- PERIODE DE GARANTIE**

Période comprise entre deux échéances principales de cotisation. Toutefois, si la date de prise d'effet est distincte de l'échéance principale, la première année d'assurance est la période comprise entre cette date et la prochaine échéance principale.

Par ailleurs, si l'assurance expire entre deux échéances principales, la dernière année d'assurance est la période comprise entre la date d'échéance principale et la date d'expiration.

## **ASSURE**

Vous-même, en qualité de souscripteur du contrat, votre conjoint non séparé, votre concubin notoire ou partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité ainsi que vos enfants à charge au sens fiscal du terme.

## **AUTRUI/TIERS**

Votre adversaire (non bénéficiaire du présent Contrat), autre que l'assureur Protection Juridique.

## **CODE**

Le Code des Assurances.

## **E REPUTATION**

Votre notoriété numérique constituée par l'ensemble des informations favorables et défavorables qui vous concernent sur Internet (c'est-à-dire par e-mail, spam, site, blog, forum de discussion) ou les réseaux sociaux.

## **INTERETS EN JEU**

Le montant du Litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Pour les Contrats dont l'application s'échelonne dans le temps et avec une périodicité convenue, le montant du Litige correspond à une échéance.

## **JURISTE**

Personne habilitée à exercer dans les domaines du Droit, diplômée au minimum d'un Master en Droit (bac +4).

## **LITIGE**

Opposition d'intérêts avec autrui ou situation conflictuelle pouvant générer une poursuite ou une procédure. L'événement à l'origine du Litige et le Litige doivent être nés pendant la période de garantie.

## **NOUS/L'ASSUREUR**

La Société d'Assurance désignée en en-tête.

## **SINISTRE**

Les conséquences d'un même fait générateur susceptible d'entraîner la garantie. En l'espèce, tout refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire.

## **SOUSCRIPTEUR**

La personne physique qui souscrit le contrat pour elle-même. Elle a alors la qualité d'Assuré. Le souscripteur est tenu au versement des cotisations.

## **USURPATION**

L'usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification de votre identité par un tiers dans le but de réaliser des actions frauduleuses commerciales, civiles ou pénales dont vous seriez tenu responsable.

## **VEHICULE**

Il s'agit de votre véhicule terrestre à moteur vous appartenant et utilisé dans le cadre privé garantie ainsi que le cas échéant son attelage, faisant l'objet de l'obligation d'assurance prévue à l'article L211-1 du Code des Assurances dont vous avez la propriété ou la garde.

## **VOUS**

Les personnes ayant la qualité d'assuré tel que défini ci-dessus.

## ARTICLE 1. LES PRESTATIONS

### 1.1 ASSISTANCE TELEPHONIQUE

Les juristes spécialisés du service d'informations juridiques de **GARANTIE ASSISTANCE** sont à votre disposition pour vous apporter toutes informations juridiques et pratiques sur vos droits et en prévention de tout Litige.

**Pour toute question dans le cadre de votre activité privé : Contactez ce service, de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi (hors jours fériés) au 01 53 21 70 13**

### 1.2 PROTECTION JURIDIQUE EN CAS DE LITIGE

Notre équipe de juristes dédiés vous accompagne dans la résolution de vos Litiges et dans la défense de vos intérêts. Nos juristes vous apportent leur expertise pour vous aider à constituer votre dossier et pour vous permettre d'appréhender la portée et les conséquences de votre Litige au regard de vos droits et obligations.

La recherche d'une résolution amiable de votre Litige est toujours privilégiée. Lorsqu'aucune solution amiable ne peut être envisagée ou lorsque la situation le nécessite, nos juristes vous accompagnent dans l'organisation de votre défense judiciaire.

Vous pouvez confier la défense de vos intérêts à un avocat ou à une personne qualifiée de votre choix. Dans ce cas, vous avez l'obligation de nous en informer au préalable et de nous communiquer ses coordonnées.

**A défaut, conformément à l'article L127-2 du code, les consultations et les actes de procédure réalisés avant la déclaration de sinistre ne sont pas pris en charge par nous, sauf si vous justifiez d'une urgence à les avoir demandés.**

Le cas échéant, si vous le souhaitez, vous pouvez choisir l'avocat que nous pouvons vous proposer, sur demande écrite de votre part.

### 1.3 PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE JUSTICE

Nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans la limite des montants prévus à l'article 4.4 des présentes Conditions Générales et sous réserve des limites prévues à chaque garantie.

## ARTICLE 2. DOMAINES D'INTERVENTION

Nous intervenons exclusivement pour les Litiges intervenant dans le cadre de votre vie privée en qualité de particulier ou de simple salarié.

**Pour les litiges vous impliquant en qualité de propriétaire, copropriétaire ou locataire de biens immobiliers, sont seuls garantis les litiges portant sur votre résidence principale et la résidence secondaire que vous occupez et ne donnez pas en location ou sous location.**

Nous intervenons dans les cas indiqués ci-après, sous réserve qu'il soit satisfait aux conditions de mise en œuvre de la garantie définies à l'article 4 des « conditions de garanties » et dès lors qu'ils ne font pas l'objet d'une exclusion.

### 2.1 HABITATION

Nous assurons la défense de vos intérêts lorsque vous êtes impliqué dans un Litige en qualité de propriétaire occupant ou de locataire de votre habitation principale ou de votre résidence secondaire, c'est-à-dire les bâtiments mentionnés sous « situation du risque » aux Conditions Particulières, situés en France.

Sont couverts les Litiges relatifs à l'achat, la vente, les travaux intérieurs d'entretien, d'aménagement ou d'embellissement, les Litiges relatifs aux troubles du voisinage ou aux conflits de copropriété.

## 2.2 LITIGES RELATIFS A LA CONSTRUCTION

Nous intervenons dans le cadre des Litiges consécutifs à des travaux d'entretien, de réparation, de construction, de rénovation ou d'embellissement d'un ouvrage destiné à votre jouissance personnelle, dès lors que :

- Le montant cumulé des travaux ne dépasse pas **dix-huit mille cinq cents euros (18 500€) TTC par année d'assurance**
- où**
- Que l'assurance obligatoire de dommages à l'ouvrage ou toute autre assurance obligatoire liée à cette opération ait été contractée, soit par vous-même en votre qualité de maître d'ouvrage, soit pour votre compte.

**Le montant de notre prise en charge est limité à la somme de 3 500 € par Litige et par année d'assurance.**

### NOUS NE GARANTISSONS PAS :

- Les Litiges pour lesquels vous devez payer, au titre des charges de copropriété, une quote-part des frais et honoraires dans le cadre d'une action impliquant le syndicat des copropriétaires,
- Les Litiges relatifs à une modification du règlement de copropriété,
- Les Litiges relevant directement ou indirectement du droit de l'urbanisme,
- Les Litiges relatifs à vos immeubles de rapport,
- Les Litiges découlant de votre qualité de propriétaire ou d'usufruitier d'un patrimoine immobilier locatif,
- Les Litiges découlant de l'achat, la détention, la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières, y compris la multipropriété,
- Les litiges relatifs à la mitoyenneté.

## 2.3 CONSOMMATION

Nous exerçons votre recours contre un prestataire, vendeur ou distributeur à l'occasion de :

- L'achat ou la location d'un bien mobilier qui vous a été fourni,
- La mauvaise exécution ou l'inexécution d'une prestation de service réalisée par le prestataire,
- La conclusion ou la rupture d'un contrat de fourniture, pour l'organisation de votre vie privée exclusivement.

### NOUS NE GARANTISSONS PAS :

- Les Litiges découlant de l'achat, la détention, la cession de parts ou actions sociales ou de valeurs mobilières quel que soit le support.

## 2.4 AUTOMOBILE

La garantie s'applique aux Litiges vous opposant à un Tiers concernant votre véhicule personnel, pour lequel nous prenons en charge la défense de vos intérêts, en cas de Litiges liés :

- À l'accomplissement des formalités administratives concernant votre véhicule personnel,
- À l'achat, la détention, le fonctionnement, la location ou la vente du véhicule personnel, vous opposant au prestataire, au constructeur, au vendeur professionnel ou particulier, à l'établissement de crédit ayant consenti le financement affecté à l'achat, à la société de location ou à l'acquéreur de celui-ci,
- À l'utilisation, l'entretien, la réparation ou le contrôle technique de votre véhicule personnel, vous opposant à un réparateur professionnel à la suite de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de la prestation réalisée sur celui-ci.



## 2.5 PROTECTION DU PERMIS DE CONDUIRE

Nous prenons en charge votre défense juridique, en cas de convocation devant une commission administrative ou lorsque vous êtes poursuivi devant une juridiction répressive pour infraction aux règles de la circulation routière.

**Stage volontaire de récupération de points :** Nous prenons en charge les frais engagés par vos soins, pour effectuer un stage volontaire de récupération de points, **dès lors qu'une infraction fait passer le nombre de points de votre permis de conduire en dessous de la moitié du capital maximum de points.**

**Cette garantie bénéficie exclusivement au Souscripteur du contrat personne physique.**

Ce stage est pris en charge dans la limite de **trois cent soixante-quinze euros (375€) TTC.**

La garantie s'applique sous réserve :

- Que l'infraction à l'origine de la perte des points qui vous fait passer en dessous de la moitié du capital maximum soit survenue pendant la période de validité du Contrat,
- Que votre stage soit effectué auprès d'un organisme accrédité par les Pouvoirs Publics et soit facturé pendant la période de validité du Contrat.

### **NOUS NE GARANTISSONS PAS :**

- Lorsque la perte des points a pour origine un délit prévu par les articles L234-1 (conduite sous l'emprise d'un état alcoolique), L234-8 (refus de se soumettre à un contrôle d'alcoolémie), L235-1 (conduite sous l'emprise de stupéfiants) et L235-3 du Code de la route (refus de se soumettre à des épreuves de dépistage de stupéfiants), ou tout autre délit donnant lieu de plein droit à la réduction d'au moins la moitié du nombre maximal de points du permis de conduire.
- Les Litiges survenus lorsque vous êtes sous l'empire d'un état alcoolique, ou sous l'influence de substances ou de plantes classées comme stupéfiants ou lorsque vous refusez de vous soumettre à un contrôle de dépistage,
- Lorsque vous êtes poursuivis pour délit de fuite ou pour refus d'obtempérer même en l'absence d'accident,

## 2.6 DROIT DES PERSONNES

Nous garantissons les litiges relatifs aux successions, libéralités, pensions alimentaires, droit de garde, régimes matrimoniaux, incapacités, filiation, ainsi qu'à l'état des personnes **à condition que les faits, les événements ou la situation, source du litige, interviennent au moins vingt-quatre (24) mois après la date de prise d'effet du présent contrat ou 6 mois pour les successions.**

En matière de succession, nous garantissons uniquement les litiges portant sur la succession d'un ascendant en ligne directe et vous opposant à un héritier collatéral privilégié. Le décès de l'ascendant doit intervenir après la prise d'effet du présent contrat.

En matière de divorce, nous n'intervenons que lorsque vous déposez une convention de divorce par consentement mutuel auprès d'un notaire. Notre prise en charge étant limitée aux seuls honoraires des avocats constitués pour mettre en place cette procédure (un avocat par époux), à l'exclusion des opérations de liquidation de la communauté.

Le plafond global de prise en charge pour les demandes en droit des personnes est limité à la somme de trois mille cinq cents euros (3 500 €) par litige et par année d'assurance.

## 2.7 PROTECTION E-REPUTATION

Vous êtes garanti en cas d'atteinte à votre réputation dans le cadre de votre vie privée en cas de dénigrement, injures ou diffamation, écrits ou photographies préjudiciables diffusées sur internet et les réseaux sociaux, sans votre consentement.

Sous réserve que vous ayez dûment déposé plainte devant les autorités compétentes, nous interviendrons à vos côtés pour la prise en charge des frais et honoraires de votre avocat, **dans la limite des montants figurant à l'article 4.4**, pour toutes poursuites engagées à l'encontre de l'auteur des faits

**NOUS NE GARANTISSONS PAS :**

- L'atteinte à la réputation, à la e-réputation, ou sa cause est constitutive d'une infraction pénale, lorsqu'aucune plainte n'a été déposée,
- Les Litiges résultant de la diffusion d'informations par vos soins ou avec votre consentement,
- Les frais relatifs à l'effacement des données sur internet

## 2.8 USURPATION D'IDENTITE

Vous êtes garanti lorsque Vous êtes victime d'une usurpation d'identité administrative et/ou numérique. Nous Vous assistons dans vos démarches auprès de la police, des banques et de l'administration. Vous pouvez obtenir notamment tout renseignement Vous permettant de faire opposition, de déposer plainte ou de renouveler vos papiers.

Nous prenons également en charge les frais de justice devant une juridiction pénale qui font suite à un dépôt de plainte de votre part.

## 2.9 TRAVAIL

Dans le cadre de vos activités professionnelles salariées, nous assurons la défense de vos intérêts lorsque vous êtes impliqué dans un conflit individuel du travail vous opposant à votre employeur.

Dans le cadre de votre vie privée, vous êtes garanti pour les litiges que vous rencontrez en qualité d'employeur.

**NOUS NE GARANTISSONS PAS :**

- Les litiges survenus lors de conflits collectifs du travail,
- Les procédures de licenciements dans le cadre de redressement ou de liquidation judiciaire,
- Les litiges concernant les emplois non déclarés régulièrement aux organismes sociaux.

## 2.10 FISCALITE

Nous garantissons les litiges vous opposant à l'administration fiscale à la suite :

- d'une notification de redressement relative à l'impôt sur le revenu des personnes physiques **à condition que le redressement ne porte pas sur des revenus, bénéfices, plus-values ou profits découlant d'une activité professionnelle autre que salariée, de placements ou investissements hors France métropolitaine,**
- de la mise en recouvrement des taxes foncières ou d'habitation relatives à votre résidence principale ou secondaire que vous occupez et ne donnez pas en location ou sous-location **à condition :**
- **d'une part, que l'origine de votre litige ne soit pas frauduleuse et que vous n'ayez pas fait l'objet de poursuites pénales,**
- **d'autre part, que le redressement ou la mise en recouvrement vous aient été notifiés plus de trois mois après la prise d'effet du présent contrat.**

Le plafond global de prise en charge pour les dossiers garantis dans le domaine fiscal est limité à la somme de trois mille cinq cents euros (3 500 €) par litige et par année d'assurance.

## 2.11 ADMINISTRATION

Nous couvrons les Litiges que vous rencontrez avec l'Administration, les services Publics, les Collectivités territoriales.

### NOUS NE GARANTISSONS PAS :

- Les litiges vous opposant à l'Administration fiscale, qui relèvent de leur garantie propre, visée à l'article 2.10 des présentes dispositions,
- Les Litiges qui ont pour origine une contravention sanctionnée par le paiement d'une amende forfaitaire,
- Les Litiges en rapport avec une tromperie, une faute intentionnelle ou un acte frauduleux de votre part,
- Votre mise en cause pour dol ou une poursuite liée à un délit intentionnel au sens de l'article L121-3 du code pénal, un crime ou une contravention,
- Les Litiges relatifs aux infractions commises par voie de presse ou par tout autre moyen de publication et de communication, aux délits et contraventions de menace, de diffamation et d'injure publique ou privée, que l'instance soit pénale ou civile,
- Les Litiges relatifs à toutes atteintes à l'environnement, pour lesquelles vous êtes mis en cause,
- Les Litiges relatifs à l'expression d'opinions politiques, syndicales ou religieuses.

## 2.12 RECOUVREMENT DE CREANCES

Nous garantissons les litiges vous opposant en votre qualité de particulier dans la cadre de votre vie privée à un tiers pour le recouvrement des créances personnelles certaines, liquides et exigibles, **dont le montant est supérieur à trois cent cinquante euros (350 €)**.

**Nous conservons, à titre de participation aux frais de recours, 10 % des sommes recouvrées.**

Nous nous chargeons des démarches **amicales** auprès du débiteur. En cas d'échec de cette procédure amiable, nous pouvons déposer une requête aux fins d'injonction de payer auprès du Tribunal compétent par voie d'huissier de justice. Nous prenons en charge les frais de signification afférents à cette procédure.

### NOUS NE GARANTISSONS PAS :

- les frais et honoraires d'avocat (en cas de procédure au fond),
- les frais d'huissier en cas d'opposition formée par un tiers à l'ordonnance d'injonction de payer obtenue en votre faveur.

### ARTICLE 3. EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions particulières mentionnées à chaque garantie, nous ne garantissons pas :

- Les Litiges couverts pour la défense et le recours par une assurance de responsabilité civile ou une assurance souscrite par vous-même ou se rapportant à une situation dans laquelle vous êtes en infraction avec une obligation légale d'assurance,
- Les faits, les évènements ou la situation, source du Litige, qui interviennent pendant ou avant les délais de carence stipulés aux présentes Conditions Générales,
- Les Litiges dont l'origine ou la déclaration de sinistre se situe hors de la période de garantie (voir définitions),
- Les litiges entre propriétaires indivis, ou entre associés de SCI propriétaire, ou entre nu-propriétaire et usufruitiers,
- Les litiges résultant de risques exceptionnels (guerre civile ou guerre étrangère, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, actes de vandalisme) ou découlant d'une catastrophe naturelle,
- Les litiges résultant d'une faute intentionnelle de votre part,
- Les litiges se rapportant à l'expression d'opinions politiques ou syndicales,
- Les litiges se rapportant au domaine douanier,
- Les litiges se rapportant au mandat d'une société civile ou commerciale qui Vous a été confié, ou à votre participation à son administration ou à sa gestion,
- Les litiges relevant d'une caution consentie en dehors du cadre familial ou consentie dans le cadre d'une activité professionnelle,
- Les litiges concernant votre surendettement ou votre insolvabilité, le règlement d'une dette ou l'obtention de délais de paiement,
- Les litiges résultant d'une infraction au Code de la Route à l'exception des litiges prévus au point 2.6 ci-avant,
- Les litiges se rapportant aux procédures d'expulsion,
- Les litiges que Vous rencontrez avec l'administration fiscale à l'exception des litiges prévus au point 2.10 ci-avant,
- Les litiges juridiquement insoutenables,
- Les litiges opposant les assurés entre eux,
- Les litiges relatifs au droit de la propriété intellectuelle artistique, littéraire ou industrielle ou concernant vos marques, brevets ou droits d'auteur,
- Les litiges relatifs à la gestion du sinistre Protection Juridique et vous opposant à l'assureur Protection Juridique ou GAMEST Protection Juridique hormis le cas de l'arbitrage.

## ARTICLE 4. CONDITIONS DE GARANTIES

### 4.1 MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

La garantie couvre les Litiges :

- Dont les éléments constitutifs, c'est-à-dire les faits, évènements ou la situation source du Litige, interviennent **au moins un mois après la date de prise d'effet du présent Contrat**, à moins que vous ne prouviez que vous n'en aviez pas connaissance avant et sous réserve de l'application des dispositions spécifiques ci-avant précisées,
- Dont la déclaration nous est adressée entre la date de prise d'effet de votre Contrat et celle de sa résiliation,
- Les éléments constitutifs, c'est-à-dire les faits, évènements ou la situation source du Litige, interviennent au moins six (6) mois après la date de prise d'effet du présent contrat en cas de litige relatif à la succession et vingt-quatre (24) mois après la date de prise d'effet du présent contrat en cas de divorce.

Nous avons la possibilité de refuser la prise en charge de votre Litige lorsqu'il apparaît que vos prétentions sont insoutenables ou qu'une action en justice ne peut être engagée avec des chances raisonnables de succès ou que l'exécution d'une décision ne nous paraît pas possible (adversaire sans domicile connu ou notoirement insolvable). En cas désaccord entre Vous et Nous, il sera fait application de la procédure visée à l'article 4.6 « Conflits d'intérêts – Arbitrage ».

### 4.2 ETENDUE GEOGRAPHIQUE

Sont garanties les Litiges découlant de faits survenus dans les pays de l'Union Européenne.

La garantie ne couvre ni la procédure de validation, ni l'exécution des jugements rendus contre un adversaire se trouvant dans un autre pays.

### 4.3 SEUIL D'INTERVENTION

La garantie intervient sous réserve que le montant des intérêts en jeu est égal ou supérieur à trois cent cinquante euros (350 €) TTC.

Il vous incombe, par tous moyens, d'établir la réalité et le montant du préjudice que vous alléguiez.

### 4.4 PLAFOND GLOBAL DE GARANTIE

Nous prenons en charge à l'occasion d'un Litige garanti et dans la limite d'un plafond global de garantie de vingt-cinq mille euros (25 000 €) **par Litige et par année**, sous réserve des limites prévues à chaque garantie :

- Les honoraires des experts que nous avons saisis,
- Les coûts des constats d'huissiers et des procès-verbaux de police que nous avons exposés,
- Les frais taxables et émoluments d'avocats et les autres dépens taxables,
- Les honoraires TTC et frais non taxables d'avocats, **dans la limite des montants figurant au tableau ci-après :**

PLAFONDS PAR NIVEAU DE JURIDICTION	MONTANT TTC
<b>ASSISTANCE :</b>	
Assistance à expertise	
Assistance à mesure d'instruction	500 €
Recours précontentieux en matière administrative	
Représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	
Médiation (pénale ou civile), transaction ou désistement	590 €
Ordonnances (y compris en matière administrative sur requête, en matière gracieuse ou sur requête, référé)	575 €
<b>PREMIERE INSTANCE :</b>	
Tribunal de Police :	
- infraction au code de la route	650 €
- autres	650 €
Tribunal Correctionnel :	
- sans constitution de partie civile de l'assuré	500 €
- avec constitution de partie civile de l'assuré	690 €
Tribunal Judiciaire	1375 €
Tribunal Administratif	1125 €
Tribunal de Commerce	1125 €
Tribunal ou Chambre de Proximité	1000 €
Conseil de Prud'hommes :	
- conciliation, départage	590 €
- jugement	1000 €
Autres juridictions de 1 <sup>ère</sup> Instance	1000 €
Juge de l'exécution	570 €
<b>APPEL :</b>	
- en matière pénale	1100 €
- autres matières	1375 €
Cour d'Assises	
Cour de Cassation	1 900 €
Conseil d'Etat	
Rédaction de plainte avec constitution de partie civile	300 €
Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions	500 €

Les montants ci-dessus peuvent être cumulés et représentent le maximum de nos engagements par Litige et par année, pour l'ensemble des assurés, sous réserve des limites prévues à chaque garantie. **Ces montants s'entendent Toutes Taxes Comprises.**

Ils comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de photocopie, de déplacement, de rédaction, etc....).

La prise en charge des frais et honoraires d'avocats s'effectue selon les modalités suivantes :

- Si vous faites appel à un avocat de votre choix, nous vous remboursons le montant de ses honoraires suivant présentation des justificatifs des honoraires réglés accompagnés de la copie intégrale de toutes les pièces de procédure et décisions rendues ou du protocole de transaction signé par les parties.  
Dans ce cas, nous verserons une avance sur le montant réclamé à hauteur de 50 % des montants prévus sur présentation de la demande de provision, le solde vous étant réglé sur présentation de la décision rendue.  
En cas de demande expresse de votre part, nous pouvons adresser le règlement de ces sommes directement à votre avocat.
- Si vous nous demandez l'assistance d'un avocat que nous pouvons vous proposer, nous réglons directement ses frais et honoraires, vous n'avez pas à en faire l'avance.

**Nous ne prenons jamais en charge ni l'amende, ni le principal, ni toute autre somme que vous pourriez être condamné à verser et notamment, les frais de procédure exposés par le tiers, les intérêts de retard, les dommages-intérêts, les condamnations prononcées contre vous au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile et ses équivalents devant les autres juridictions françaises ou étrangères.**

**Nous ne prenons également jamais en charge les consignations pénales qui vous sont réclamées.**

**Nous ne prenons pas en charge le frais servant à établir la réalité de votre préjudice.**

#### 4.5 FRAIS DE PROCES – SUBROGATION

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions, dans la limite des sommes que nous avons payées directement, pour le recouvrement des sommes qui vous sont allouées notamment au titre des dépens et de l'article 700 du Code de Procédure Civile et ses équivalents devant les autres juridictions.

Néanmoins, si vous justifiez de frais restés à votre charge que vous avez payés dans l'intérêt de la procédure, vous récupérez ces sommes en priorité.

#### 4.6 CONFLIT D'INTERETS – ARBITRAGE

Si un conflit d'intérêt survient entre vous et nous, vous êtes libre de choisir un avocat ou une personne qualifiée de votre choix pour vous assister.

Nous prenons en charge ses frais et honoraires selon les conditions et modalités précisées à l'article 4.4 des présentes Conditions Générales.

En cas de désaccord entre vous et nous sur le règlement d'un Litige, vous pouvez :

- Soit soumettre ce différend à une tierce personne désignée d'un commun accord ou à défaut par le Président du Tribunal Judiciaire statuant en la forme des référés.
- Les frais ainsi exposés sont à notre charge, sauf décision contraire du Président du Tribunal Judiciaire s'il juge que vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.
- Soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais.

Si, contrairement à notre avis et/ou celui de la tierce personne mentionnée ci-dessus, vous engagez à **vos frais l'action objet du désaccord et obtenez une solution plus favorable à celle que nous vous avons proposée, nous vous rembourserons les frais et honoraires exposés dans les conditions et limites prévues à l'article 4.4 des présentes Conditions Générales.**

## ARTICLE 5. SURVENANCE DU LITIGE

### 5.1 LA DECLARATION DE VOTRE LITIGE

Il est indispensable afin que nous puissions préserver vos droits et actions de nous déclarer rapidement tout Litige dès sa survenance en nous faisant parvenir les pièces et précisions suivantes :

- Le dossier d'intervention complété,
- L'ensemble de vos coordonnées (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone...),
- Le problème survenu, en indiquant clairement sa nature,
- L'objet de votre demande, vos prétentions (par exemple, résiliation ou exécution du Contrat, remboursement, échange, réparation...),
- Les pièces justificatives (documents contractuels, Conditions Générales de vente, factures, devis, échanges de correspondances avec la partie adverse, convocation au tribunal...).

### 5.2 VOS OBLIGATIONS

Dès que vous avez connaissance d'un Litige, vous devez le déclarer, dans un délai de 10 jours, par écrit ou verbalement contre récépissé, à nous-mêmes ou à notre mandataire.

**Vous devez, sous peine de déchéance de garantie, obtenir notre accord écrit AVANT :**

- De saisir un avocat ou une juridiction,
- D'engager une nouvelle étape de procédure ou d'exercer une voie de recours.

**De même, vous êtes tenu, sous peine de déchéance de garantie, de nous communiquer, dans les meilleurs délais, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés.**

**A défaut de remplir ces obligations, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous serez déchu de tout droit à garantie sous réserve que nous puissions établir que votre manquement à vos obligations nous a causé un préjudice.**

**Si vous faites sciemment de fausses déclarations sur la nature, les causes, circonstances et conséquences d'un Litige, vous êtes déchu de tout droit à garantie pour ce Litige.**

## ARTICLE 6. LA DECLARATION DU RISQUE

### 6.1 DECLARATION A LA SOUSCRIPTION ET EN COURS DE CONTRAT

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

#### **A LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT :**

**Vous devez répondre exactement aux questions posées par l'assureur, permettant l'appréciation du risque et l'établissement de votre Contrat.**

#### **EN COURS DE CONTRAT :**

**Vous devez nous informer de toutes les modifications qui affectent les déclarations mentionnées lors de la souscription.**

Cette information doit être faite préalablement à la modification ou au plus tard dans les 15 jours du moment où vous en avez connaissance.

Lorsque la modification constitue une aggravation (article L 113-4 du Code), nous pouvons alors :

- Soit résilier votre Contrat moyennant un préavis de 10 JOURS après notification ;
- Soit vous proposer une nouvelle prime. Si vous ne donnez pas suite dans un délai de 30 JOURS ou si vous la refusez expressément, nous pouvons résilier votre Contrat au terme de ce délai.



Lorsque la modification du Contrat constitue une diminution (article L 113-4 du Code), vous avez droit à une diminution de la prime. En cas de refus de notre part, vous pouvez résilier votre Contrat. La résiliation prend alors effet 30 jours après la dénonciation. La portion de prime afférente à la période postérieure à la résiliation vous est remboursée.

## 6.2 SANCTIONS

Qu'il s'agisse des déclarations à faire à la souscription du Contrat ou de celles qui doivent être faites en cours de Contrat, toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte entraîne l'application, suivant le cas, des dispositions des articles L 113-8 (nullité du Contrat) et L 113-9 du Code (réduction proportionnelle de l'indemnité).

## 6.3 AUTRES ASSURANCES

Si vous souscrivez, auprès de plusieurs assureurs, des Contrats pour un même intérêt, contre un même risque, vous devez donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assurances (article L 121-4 du Code). Lors d'un sinistre, vous pouvez obtenir l'indemnisation des dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix.

## ARTICLE 7. LA COTISATION

### 7.1. REGLEMENT DE LA COTISATION

Les primes, comprenant les impôts, droits et taxes en vigueur sur cette catégorie de Contrat, sont payables comptant par le Souscripteur au Siège de l'**Assureur** ou au domicile du mandataire désigné par elle à cet effet.

**A défaut de paiement, dans les dix jours de son échéance, d'une prime ou d'une fraction de prime due, l'Assureur peut, indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution du Contrat en justice, suspendre la garantie à l'expiration d'un délai de trente (30) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée adressée au Souscripteur et à son dernier domicile connu.**

**L'Assureur a le droit de résilier le Contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de trente jours précités, par notification faite au Souscripteur dans la lettre recommandée de mise en demeure, soit par une nouvelle lettre recommandée.**

La prime annuelle fractionnée par trimestre est payable à terme échu. Le non-paiement d'une fraction de prime à l'échéance fixée entraînera l'exigibilité de la totalité des fractions de prime restant dues au titre de l'année d'assurance en cours. La suspension de la garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une des fractions de prime, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée (Article L 113-4 du Code).

### 7.2. REVISION DU TARIF

Si pour des raisons techniques nous sommes amenés à modifier le tarif applicable aux risques garantis, le montant de la cotisation, payable à toute échéance annuelle, sera lui-même ajusté.

A compter du jour où vous avez eu connaissance de la majoration, vous disposez d'un mois pour résilier votre Contrat, moyennant préavis notifié à notre adresse.

Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de votre demande de résiliation.

Vous serez redevable d'une fraction de cotisation, calculée sur la base de la cotisation non majorée précédente, au prorata du temps écoulé entre la date d'échéance et la date d'effet de la résiliation.

## ARTICLE 8. LA FORMATION ET VIE DU CONTRAT

### 8.1 EFFET DU CONTRAT

Sauf mention contraire, ce Contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Particulières.

### 8.2 DUREE DU CONTRAT

Sa durée est indiquée aux Conditions Particulières au-dessus de la signature du Souscripteur. Si la mention "tacite reconduction" figure aux Conditions Particulières, ce Contrat est, à son expiration, reconduit de plein droit, d'année en année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties deux mois au moins avant la date d'échéance annuelle.

### 8.3 PRESCRIPTION

Toute action dérivant de votre contrat est irrecevable au terme d'un délai de DEUX (2) ANS à compter de l'événement qui lui a donné naissance, selon les dispositions des articles L114-1 et L114-2 du code des assurances qui prévoient :

**Article L114-1** « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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

**Article L114-2** : « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

**Article L114-3** : « 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. »

Les causes ordinaires de prescription prévues par le Code Civil sont :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code Civil),
- La demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code Civil),
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code Civil),
- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (Article 2245 du code Civil)
- L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions (Article 2246 du Code Civil).

## ARTICLE 9. LA FIN DU CONTRAT

### 9.1. FACULTES DE RENONCIATION

Vous disposez de la possibilité de renoncer à votre contrat si celui-ci vous a été proposé dans le cadre de la vente à distance ou d'une opération de démarchage, dans les conditions et modalités définies ci-dessous.

#### 9.1.1. Si le présent contrat vous a été proposé dans le cadre de la vente à distance

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance l'opération d'assurance auprès d'un souscripteur, personne physique, qui agit dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des Assurances relatif à la vente à distance, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat ou du jour où vous avez reçu les conditions contractuelles, sans motif ni pénalité.

#### 9.1.2. Si le présent contrat vous a été proposé dans le cadre d'une opération de démarchage

Constitue une opération de démarchage à domicile le fait pour un souscripteur, personne physique, de faire l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle. Conformément à l'article L112-9 du code des Assurances relatif au démarchage à domicile, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat ou du jour où vous avez reçu les conditions contractuelles, sans motif ni pénalité.

#### 9.1.3. Conséquences et modalités de la renonciation en cas de vente à distance ou de démarchage

Conséquences de la renonciation L'exercice de ce droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée. Le souscripteur est informé que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant l'arrivée du terme du délai de renonciation sans son accord. Dans ce cas, le souscripteur qui a expressément demandé la prise d'effet des garanties du contrat avant l'expiration du délai de renonciation, sera tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert à sa demande. Le montant ainsi dû par le souscripteur est calculé selon la règle suivante : montant de la cotisation annuelle figurant aux Conditions Personnelles du contrat, hors frais de dossier et taxe Attentats / 365 x nombre de jours garantis. Il est précisé que les frais de dossier et la taxe Attentats ne seront pas remboursés. Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation. Il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article L.112-9 du Code des Assurances, ce droit de renonciation ne s'applique pas dès lors que le souscripteur a connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

#### 9.1.4. Modalités de renonciation

Vous exercez cette faculté par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à notre siège social.

Elle peut être rédigée selon le modèle de lettre ci-dessous :

**"Je, soussigné .....(civilité, nom, prénom) ....., demeurant ..... (adresse du souscripteur) ....., déclare renoncer à mon contrat Direct Assurance Habitation n°.....(Inscrire le numéro figurant sur les Conditions Personnelles.) ..... pour lequel j'ai versé ..... €, en date du ..... Fait à ....., le ..... Signature du souscripteur"**

A compter de la réception de la présente lettre, nous mettons fin au contrat et aucun prélèvement ne sera effectué

## 9.2. RESILIATION

Vous pouvez résilier votre contrat à l'expiration d'un délai d'un an en nous notifiant votre demande à l'adresse suivante : **MUTUELLE D'ASSURANCE SOLIDAIRE**– 39 Rue du Jourdil 74960 CRAN-GEVRIER, DEUX MOIS avant la date d'échéance.

Nous sommes titulaires du même droit, en vous notifiant notre décision de résilier votre contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à votre dernier domicile connu, dans les mêmes délais.

En dehors de cette faculté de résiliation annuelle, le contrat peut également être résilié pour les motifs et dans les conditions suivantes :

### Par la Société d'Assurance

- En cas de non-paiement des primes (Article L. 113-3 du Code),
- En cas d'aggravation du risque (Article L. 113-4 du Code),
- En cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de Contrat (Article L113-9 du Code),
- En cas de sinistre, (Article R.113-10 du Code).

### Par le Souscripteur

- En cas de diminution du risque, si la Société d'Assurance refuse de réduire la prime en conséquence (Article L 113-4 alinéa 4 du Code),
- En cas de résiliation par la Société d'Assurance après sinistre, d'un autre Contrat établi au nom du Souscripteur (Article R. 113.10 du Code).
- En cas de majoration tarifaire ; le Souscripteur peut résilier son Contrat dans les 15 jours qui suivent la date où il a eu connaissance de cette majoration et la résiliation prend effet un mois après notification à la Société d'Assurance.

### Par les deux parties

En cas de survenance d'un des événements énoncés suivant les termes de l'article L.113-16 du Code (changement de domicile, de situation matrimoniale ou de régime matrimonial, changement de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle), lorsque le Contrat a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure, qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. Conformément aux termes des articles L 113-16, R 113-6 à R 113-9 du Code celle des parties appelées à user de cette faculté de résiliation, doit, dans sa notification à l'autre Partie, indiquer la nature et la date de l'événement invoqué et comporter, si elle émane du Souscripteur, toutes précisions de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec cet événement. La résiliation par le Souscripteur doit être notifiée dans les trois mois suivant la date de l'événement, celle émanant de la Société d'Assurance dans les trois mois suivant le jour où elle a reçu notification de l'événement. Dans l'un et l'autre cas, la résiliation prend effet un mois après que l'autre partie en aura reçu notification.

### De plein droit

- En cas de retrait de l'agrément de l'union de sociétés d'assurance mutuelles dont la Mutuelle d'Assurance Solidaire est adhérente (Article R 322-113 du Code). La résiliation intervient le 10ème jour à midi à compter de la date de la publication au Journal Officiel de la décision prononçant le retrait, la portion de cotisation afférente à la période non garantie vous étant alors restituée.
- En cas de liquidation des biens ou de redressement judiciaire prononcé à l'encontre de l'assureur (Article L 113-6 du Code),
- En cas de liquidation des biens ou de redressement judiciaire prononcé à l'encontre du Souscripteur (Article L 113-6 du Code).

Si la résiliation intervient au cours d'une période d'assurance, la portion de prime afférente à la période postérieure à la résiliation sera remboursée au Souscripteur si elle a été perçue d'avance. Toutefois, celle-ci reste acquise ou due à la Société d'Assurance à titre d'indemnité dans les cas prévus au paragraphe 1.a), ainsi qu'au paragraphe 3.b) du présent article lorsque la résiliation émane de l'héritier ou de l'acquéreur.

## Modalités de résiliation

Conformément à l'article L113-14 du Code, lorsque le Souscripteur a la faculté de résilier le Contrat, il peut le faire à son choix soit :

- Soit par lettre ou tout autre support durable,
- Soit par déclaration faite à notre Siège Social ou auprès de notre représentant,
- Soit par acte extra-judiciaire,
- Soit, lorsque nous vous avons proposé le présent contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

La résiliation par la Société d'Assurance doit être notifiée au Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu de celui-ci.

## ARTICLE 10. DISPOSITIONS DIVERSES

### 10.1 RECLAMATION-MEDIATION

Si vous avez une réclamation à formuler quant à la gestion de votre dossier par nos services, vous pouvez la formuler :

1- A votre interlocuteur habituel en priorité

2- En cas d'insatisfaction concernant la réponse apportée, vous pouvez nous contacter à l'adresse

**MUTUELLE D'ASSURANCE SOLIDAIRE**– Service Réclamations – 39 Rue du Jourdil 74960 CRAN-GEVRIER, mail : [contact@mas-mutuelle.fr](mailto:contact@mas-mutuelle.fr)

Un accusé de réception de votre réclamation vous sera délivré sous 10 jours et votre demande sera étudiée afin de résoudre votre insatisfaction.

Une réponse définitive vous sera adressée dans un délai maximal de 2 mois à compter de la réception de votre réclamation et nous nous engageons à vous tenir informé du déroulement de son traitement, si pour des raisons indépendantes de notre volonté, ce délai devait être prolongé.

Si vous deviez toujours être en désaccord avec notre réponse définitive, vous pouvez faire appel au Médiateur de l'Assurance :

- par courrier postal, à l'adresse « La Médiation de l'Assurance TSA 50110- 75441 PARIS CEDEX 09 »
- en complétant le formulaire en ligne disponible à l'adresse [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

### 10.2. PROTECTION DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent contrat sont enregistrées et donnent lieu à des traitements par la **MUTUELLE D'ASSURANCE SOLIDAIRE** en sa qualité de responsable. Ces traitements ont pour finalités la passation, la gestion et l'exécution du contrat.

Ces données sont également traitées :

- sur la base des lois et règlements pour :
  - la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, la prévention
- sur la base de notre intérêt légitime pour :
  - la lutte contre la fraude,
  - l'élaboration de statistiques et d'études actuarielles,
  - pour la gestion de la relation client,
  - la réalisation d'enquêtes de satisfaction,
  - la gestion des réclamations et contentieux.

Vos données personnelles sont destinées, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus, à la Mutuelle, ses prestataires notamment pour la gestion des sinistres, partenaires, sous-traitants et réassureurs. Elles seront, le cas échéant, transmises aux autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Ces données seront conservées pendant toute la vie du contrat, jusqu'à expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

La collecte, les traitements et l'archivage de vos données sont strictement effectués sur le territoire de l'Union Européenne. Si cette situation évoluait, la Mutuelle s'engage à encadrer et à faire encadrer par ses partenaires et sous-traitants les transferts concernés (adéquation de la législation du pays destinataire, clauses contractuelles types, ou règles d'entreprise contraignantes).

L'adhérent, l'assuré ou toute personne physique désignée au contrat, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de retrait du consentement au traitement de ces données personnelles ainsi que du droit de demander la limitation du traitement ou de s'y opposer. Il peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat ou lorsque son consentement était requis et dispose du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès. L'assuré peut exercer ses droits en contactant directement le délégué à la protection des données du GAMEST à l'adresse : [protectiondesdonnees@gamest.fr](mailto:protectiondesdonnees@gamest.fr).

En cas de désaccord persistant l'assuré a la faculté de saisir la CNIL à l'adresse suivante :  
Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy - 75007 Paris, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

Nous vous informons de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr>

Notre politique complète de confidentialité est accessible sur le site [www.mas-mutuelle.fr](http://www.mas-mutuelle.fr)

### 10.3. 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 la **MUTUELLE D'ASSURANCE SOLIDAIRE** 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.

La **MUTUELLE D'ASSURANCE SOLIDAIRE** 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.

### 10.4. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La **MUTUELLE D'ASSURANCE SOLIDAIRE** 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 déchéance de la garantie et donnera lieu à des poursuites judiciaires notamment dans le cadre du recouvrement des éventuelles prestations indûment versées.**

## BON A SAVOIR

---

Votre Mutuelle est une entreprise d'assurances de droit français dont les activités sont contrôlées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R.) - 4 place de Budapest – CS 92459- 75436 PARIS CEDEX 09

Votre Mutuelle est réassurée avec caution solidaire de ses engagements auprès de l'Union du Groupe des Assurances Mutuelles de l'Est (GAMEST) - 6, bd de l'Europe - BP 3169 - 68063 MULHOUSE Cedex. Le GAMEST se substitue à votre Mutuelle réassurée pour la constitution des garanties prévues par la réglementation des entreprises d'assurances et l'exécution de ses engagements (articles R 322-113 et R 322-117-4 du Code des assurances).

Le présent contrat est régi par le Code des Assurances (dénommé le Code dans le texte) y compris les dispositions impératives applicables aux Départements du Haut Rhin, du Bas Rhin et de la Moselle.



**Mutuelle d'Assurance Solidaire**  
39 rue du Jourdil – 74960 CRAN GEVRIER

[www.mas-mutuelle.fr](http://www.mas-mutuelle.fr)

Entreprise régie par le Code des Assurances  
membre de l'Union de Réassurance du Groupement  
des assurances Mutuelles de l'Est (GAMEST)