



CONDITIONS GÉNÉRALES

NOVELIA
GROUPE KEREIS

www.novelias.fr

SÉCURITÉ PERMIS

VOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Vous venez de souscrire le contrat Sécurité Permis lequel vous donne accès à des garanties d'assurance et d'assistance pour votre permis conduire.

Le document d'information présentant le produit d'assurance ou DIP, vous est remis en phase précontractuelle, afin de vous informer sur les principales garanties et exclusions du produit.

Le contrat auquel vous venez de souscrire est composé :

- **des présentes Conditions Générales**, contenant la description de vos garanties d'assurance et d'assistance assorties de leurs limites et exclusions, que vous avez choisi. Elles détaillent également les obligations que vous devez respecter tout au long de l'exécution du contrat,
- **des Conditions Particulières**, lesquelles précisent les dispositions propres à votre contrat, sur la base de vos déclarations lors de la souscription.

Afin de profiter pleinement des garanties que vous avez sélectionnées, nous vous invitons à lire attentivement ces documents et à les conserver afin de pouvoir vous y reporter.

Le souscripteur déclare pouvoir justifier d'une adresse principale fixe en France métropolitaine conforme à ses déclarations figurant sur les Conditions Particulières, à l'exclusion :

- de la Corse,
- de la France d'Outre-Mer,
- des principautés de Monaco et d'Andorre.

Pour faciliter la compréhension de votre contrat vous pouvez vous reporter aux définitions situées à l'article 1 des présentes Conditions Générales.



SOMMAIRE

1. DÉFINITIONS	4	4. PLAFONDS ET LIMITES DE GARANTIES	11
2. LES GARANTIES D'ASSURANCE « PARTICIPATION AUX FRAIS DE STAGE » ET « NOUVEAU PERMIS »	5	5. VIE DU CONTRAT	12
2.1. Étendue territoriale des garanties	5	5.1. Prise d'effet et durée du contrat	12
2.2. Garantie « Participation aux frais de stage de récupération de points »	5	5.2. Vos déclarations	12
2.3. Garantie « Nouveau permis de conduire »	5	5.3. Vos cotisations	13
2.4. Exclusions spécifiques aux garanties d'assurance	5	5.4. Résiliation du contrat	13
2.5. Fonctionnement des garanties en cas de sinistre	6	5.5. Prescription	15
2.6. Déchéance de garantie	6	5.6. Preuve - dématérialisation	15
2.7. Cumul d'assurances	6	5.7. Signature électronique	15
2.8. Subrogation	6	6. VOS DROITS	16
3. LES GARANTIES D'ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AU CONDUCTEUR	7	6.1. Droit de renonciation	16
3.1. Conditions d'intervention	7	6.2. Démarchage téléphonique	16
3.2. Définitions spécifiques à la garantie « Assistance »	7	6.3. Réclamations	17
3.3. Prestations d'assistance « Permis de conduire »	8	6.4. Protection des données personnelles	17
3.4. Les exclusions	8	6.5. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution	18
3.5. Conditions restrictives d'application	9		
3.6. Cadre juridique	9		

1. DÉFINITIONS

- **ANNÉE D'ASSURANCE** : désigne la période comprise entre la date d'effet du contrat et la date d'échéance principale.
- **ASSURÉ** : désigne lorsqu'ils sont conducteur du véhicule assuré :
 - › le souscripteur,
 - › son conjoint ou concubin ou partenaire d'un pacte civile de solidarité (Pacs) vivant sous le même toit, titulaires à la date de souscription du présent contrat d'un permis de conduire A ou B non probatoire, en cours de validité, avec un capital de points supérieur ou égal à 6 points. L'assuré est désigné par le terme « vous » dans les présentes Conditions Générales.
- **ASSISTEUR** : les garanties « Assistance » sont fournies par Assurima, société anonyme au capital de 6 200 000 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, siège social : 118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort cedex 9, immatriculée au RCS de Niort sous le numéro 481 514 149, soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.
- **ASSUREUR**
 - › **Nom et adresse de la société d'assurance** : Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain - 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659. Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9. L'assureur est désigné par le terme « nous » dans les présentes Conditions Générales.
 - › **Nom et adresse de l'intermédiaire** : Novélia, SASU au capital de 1 000 000 €, société de courtage en assurances, 30 boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 Rennes cedex, Siren B 383 286 473 RCS Rennes, n° Orias 07 001 889 (vérifiable sur www.orias.fr). Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9. Novélia commercialise ce contrat dans le cadre d'un partenariat de distribution avec Suravenir Assurances.
- **DÉCHÉANCE** : désigne la perte d'un droit à garantie résultant de l'inexécution de vos obligations contractuelles, constatée à l'occasion d'un sinistre.
- **DOMICILE** : désigne le lieu de résidence habituelle de l'assuré. L'adresse du domicile est située en France métropolitaine, à l'exclusion de la Corse, et figure sur l'avis d'imposition de l'assuré.
- **SINISTRE**
 - › **Concernant la garantie « Participation aux frais de stage »** : désigne le retrait de points suite à une infraction commise pendant la durée de la garantie.
 - › **Concernant la garantie « Nouveau permis de conduire »** : désigne la décision préfectorale ordonnant à l'assuré de remettre son permis de conduire en raison de la perte de validité de ce dernier par suite de la perte totale des points (référence administrative 48SI) intervenue pendant la période de garantie.
- **SOUSCRIPTEUR** : désigne la personne physique qui souscrit le contrat pour son compte.
- **VÉHICULE ASSURÉ** : désigne le(s) véhicule(s) disposant d'une assurance en cours de validité et appartenant à l'assuré. Sont définies comme véhicule les voitures d'un poids total en charge (PTAC) inférieur ou égal à 3,5 tonnes et les motos de cylindrée supérieure ou égale à 80 cm³, à l'exclusion des véhicules utilisés pour le transport onéreux des personnes ou des marchandises. Les remorques et les caravanes tractées par un véhicule assuré sont également garanties.

2. LES GARANTIES D'ASSURANCE « PARTICIPATION AUX FRAIS DE STAGE » ET « NOUVEAU PERMIS »

2.1. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'exercent en France métropolitaine et Principauté de Monaco.

2.2. GARANTIE « PARTICIPATION AUX FRAIS DE STAGE DE RÉCUPÉRATION DE POINTS »

Si du fait d'une ou plusieurs infractions au Code de la route, vous perdez un ou plusieurs points sur votre permis de conduire, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les frais de stage de récupération de points du permis de conduire dans la limite du montant indiqué à l'article 4 et des frais engagés.

Pour bénéficier de la garantie, vous devez réunir les conditions cumulatives suivantes :

- vous avez fait l'objet d'un retrait de points suite à une infraction commise pendant la période de validité du contrat,

- votre total de points passe en dessous du seuil de six points suite à l'infraction,

- le stage de récupération de points doit être effectué à votre seule initiative auprès d'un centre de formation agréé par les pouvoirs publics dont l'objet est la sensibilisation à la sécurité routière et la reconstitution partielle des points de son permis de conduire.

2.3. GARANTIE « NOUVEAU PERMIS DE CONDUIRE »

La garantie est accordée, lorsqu'à la suite d'une infraction commise postérieurement à la date d'effet de votre contrat, vous avez perdu la totalité de vos points sur votre permis de conduire.

Nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les frais que vous avez engagés pour l'obtention de votre nouveau permis de conduire, dans la limite du montant indiqué à l'article 4 et des frais engagés.

2.4. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES D'ASSURANCE

Ne sont pas couverts au titre des garanties d'assurance :

- les personnes disposant d'un permis probatoire,
- les faits résultant de votre conduite sans permis ou du refus de restituer votre permis de conduire suite à une décision judiciaire,
- les faits résultant de votre conduite sous l'empire d'un état alcoolique, de stupéfiants, drogues ou tranquillisants non prescrits médicalement,

- les stages effectués par l'assuré en raison d'une sanction prononcée par une autorité judiciaire ou administrative et qui ne sont donc pas effectués à l'initiative de l'assuré,
- les amendes et dépens suite à une infraction au Code de la route ou à une décision judiciaire.

2.5. FONCTIONNEMENT DES GARANTIES EN CAS DE SINISTRE

2.5.1. Que devez-vous faire en cas de sinistre ?

Déclaration du sinistre

Vous devez déclarer votre sinistre dès que vous en avez connaissance, et au plus tard dans les 5 jours ouvrés qui suivent. Nous vous recommandons de ne pas engager de dépenses avant cette déclaration. Munissez-vous des coordonnées de votre contrat.

Contactez-nous par téléphone au numéro Cristal :

09 70 80 93 66 (appel non surtaxé - coût selon opérateur).

2.5.2. Les documents à transmettre

• **Participation aux frais de stage** : vous devez joindre à votre demande d'indemnisation :

- › la lettre du Ministère de l'Intérieur (référence 48) vous informant de la dernière perte de points affectant votre permis de conduire,
- › la facture acquittée des frais du stage de récupération de points effectué suite à ce retrait de points.

• **Nouveau permis de conduire** : vous devez joindre à votre demande de remboursement :

- › la lettre du préfet compétent vous notifiant l'injonction de remettre votre permis de conduire (imprimé n° 48SI),
- › la copie de votre nouveau permis de conduire obtenu (le certificat provisoire ne sera pas accepté),
- › les justificatifs des frais engagés pour votre nouveau permis de conduire : factures acquittées auprès de la commission médicale départementale, de l'organisme agréé ayant organisé le test psychotechnique, des enseignements théoriques et pratiques en vue de l'obtention du nouveau permis de conduire, des frais administratifs relatifs à la délivrance du nouveau permis de conduire.

2.6. DÉCHÉANCE DE GARANTIE

Nous pouvons appliquer une déchéance sur l'ensemble des garanties si, à l'occasion d'un sinistre :

- vous ne respectez pas les délais de déclaration et si nous pouvons établir que le retard dans la déclaration nous a causé un préjudice,

- vous faites de fausses déclarations sur les causes, circonstances et conséquences du sinistre,
- vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,
- vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

2.7. CUMUL D'ASSURANCES

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, nous faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

Si plusieurs assurances couvrant le même risque ont été contractées par vous de manière frauduleuse ou dolosive, le contrat d'assurance sera nul et l'assureur peut demander des dommages et intérêts.

Lorsque ces assurances ont été contractées sans fraude, vous pouvez, en cas de sinistre et quelle que soit la date de souscription de ces contrats, être indemnisé auprès de l'assureur de votre choix dans les limites des garanties des contrats souscrits et de l'article L.121-1 du Code des assurances.

2.8. SUBROGATION

En cas de sinistre, nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre le(s) responsable(s) du sinistre. Dès lors, nous avons un recours contre le(s) responsable(s) en remboursement des indemnités, à concurrence des indemnités que nous vous avons versées au titre de notre garantie.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré, s'opérer en notre faveur, nous serons déchargés de tout ou partie de notre garantie et, à ce titre, vous devrez nous rembourser l'indemnisation perçue.

3. GARANTIE D'ASSISTANCE AU VÉHICULE ET AU CONDUCTEUR

La garantie Assistance, accordée si elle est mentionnée aux Conditions Particulières, est souscrite par le souscripteur d'assurance.

Elle prend effet à la même date et pour la même durée que le contrat d'assurance Sécurité Permis de Suravenir Assurances - Novélia.

Cette convention détermine les prestations qui seront fournies par Assurima, société anonyme au capital de 6 200 000 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, siège social : 118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort cedex 9, immatriculée au RCS de Niort sous le numéro 481 514 149, soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

3.1. CONDITIONS D'INTERVENTION

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, vous devez :

- nous joindre par téléphone au 05 49 34 80 86 sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions préconisées,
- fournir tous les justificatifs et originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Dans tous les cas, les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de déplacement ou qui n'ont pas été organisées par nous ou avec notre accord, ne donnent pas droit à posteriori à un remboursement ou à une indemnité compensatrice, à l'exception des remorquages sur autoroute ou voies assimilées sur présentation des originaux des factures.

3.2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE « ASSISTANCE »

• **BÉNÉFICIAIRE** : le souscripteur, son conjoint, concubin, partenaire pacsé vivant sous le même toit, titulaire d'un permis de conduire A ou B non probatoire, en cours de validité, et avec un capital de points supérieur ou égal à 6 points à la date de souscription. Les personnes non bénéficiaires, domiciliées en France, transportées à titre gratuit et voyageant à bord du véhicule assuré, bénéficient uniquement de la prestation « Acheminement des passagers » à l'exclusion des auto-stoppeurs et professionnels à qui le véhicule est confié.

• **DOMICILE** : la résidence principale et habituelle du bénéficiaire situé en France métropolitaine (hors Corse).

• **ÉTENDUE TERRITORIALE** : les prestations sont accordées en France au cours de tout déplacement privé et professionnel en cas de rétention administrative du permis de conduire.

• **FRANCE** : France métropolitaine (y compris la Corse), Principauté de Monaco.

• **MEMBRE DE LA FAMILLE** : conjoint, concubin, partenaire pacsé, père, mère, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants.

• **NOUS** : Novélia Assistance, prestations gérées par Assurima.

• **RÉTENTION ADMINISTRATIVE DU PERMIS DE CONDUIRE** : rétention du permis de conduire d'une durée de soixante-douze heures, opérée par les officiers et agents de police judiciaire.

• **VÉHICULE ASSURÉ**

> Véhicule disposant d'une assurance en cours de validité et appartenant à l'assuré.

> Les voitures d'un poids total en charge < ou égal à 3,5 tonnes.

> La motocyclette à 2 ou 3 roues d'une cylindrée > ou égal à 80 cm³.

Sont exclus les véhicules utilisés pour le transport onéreux des personnes ou des marchandises.

> Par extension, la remorque/caravane/van tractée par le véhicule assuré est garantie.

3.3. PRESTATIONS D'ASSISTANCE « PERMIS DE CONDUIRE »

Les prestations d'assistance décrites ci-après sont mise en œuvre en cas de rétention administrative du permis de conduire sans récidive.

Consécutivement à une infraction au Code de la route, le bénéficiaire est contraint par ordre de la Préfecture de remettre immédiatement son permis de conduire sur le lieu de l'infraction et ne peut de ce fait poursuivre son déplacement.

Si aucun autre passager n'est en mesure de conduire le véhicule assuré, nous organisons et prenons en charge :

- le remorquage du véhicule assuré jusqu'au domicile du bénéficiaire ou jusqu'au garage le plus proche du lieu de l'immobilisation du véhicule.

Tous les autres frais, notamment le gardiennage restent à la charge de l'assuré.

- l'acheminement en taxi de l'assuré et des autres passagers jusqu'à la destination de leur choix.

Afin d'aider le bénéficiaire à rapatrier son véhicule vers son domicile, nous organisons et prenons en charge :

- soit un billet de transport afin qu'une personne désignée par le bénéficiaire puisse récupérer le véhicule,
- soit l'envoi d'un chauffeur qualifié pour ramener le véhicule au domicile du bénéficiaire par l'itinéraire le plus direct. Le salaire et les frais de voyage sont pris en charge, les frais d'hôtel et de restaurant des passagers du véhicule, ainsi que les frais de carburant et de péage, restent à la charge des bénéficiaires. Le chauffeur est tenu de respecter la réglementation, notamment édictée par la législation du travail. Si le véhicule présente une ou plusieurs anomalies en infraction au Code de la route français, nous nous réservons le droit de fournir à une personne mandatée par le bénéficiaire un billet de train 1^{ère} classe pour aller chercher le véhicule. Dans le cas où le véhicule assuré est à la fourrière, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur de remplacement tant qu'il reste des frais non réglés (amende, frais de gardiennage).

L'ensemble des prestations d'assistance ne pourra pas dépasser 200 € TTC par sinistre.

3.4. LES EXCLUSIONS

Exclusions générales

Sont exclus des prestations d'assistance, les demandes de l'assuré consécutives :

- aux conséquences des guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...), désintégration du noyau atomique, irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité, les conséquences d'actes, actes intentionnels ou actes dolosifs intentionnels de votre part, tentative de suicide ou suicide,
- à l'usage de drogue, stupéfiants et produits assimilés,
- aux conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées ou leurs essais, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le bénéficiaire y participe en tant que concurrent ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si le bénéficiaire utilise son propre véhicule,
- aux frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par le présent contrat,
- aux frais non justifiés par des documents originaux,
- aux frais de restaurant, douane, carburant, péage, franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- aux frais que l'assuré aurait dû ou avait prévu d'engager (frais de carburant, péage, restaurant, taxi...),
- aux sinistres survenus hors de France ou en dehors des dates de validité de garantie,

- aux fautes inexcusables ou intentionnelle, un acte de conduite dangereuse, notamment la conduite en état d'ivresse / sous stupéfiants,
- au refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de cet état,
- au délit de fuite ou refus d'obtempérer, à tout délit en général,
- à la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis suite à décision,
- aux sinistres survenus en dehors des dates de validité du permis de conduire A ou B.

Sont également exclus :

- les prestations pour des conducteurs disposant d'un permis de conduire probatoire,
- les réparations du véhicule et les frais y afférant,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio...),
- les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un transport par taxi et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec les bénéficiaires,
- les frais de gardiennage, de réparation et de parking du véhicule,
- les chargements du véhicule et des attelages.

Pour les véhicules sont exclus :

- les engins agricoles, engins de chantier,
- les véhicules utilisés pour le transport de personnes à titre onéreux, tels que les taxis, véhicules de location, auto-écoles, ambulances, véhicules de courtoisie prêtés par un garage, corbillards, voitures sans permis et les véhicules utilisés pour les livraisons (coursiers, livreurs à domicile).

3.5. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

3.5.1. Limitation de responsabilité

Nous ne pouvons être tenus pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

Nous ne pouvons nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche, et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

3.5.2. Circonstances exceptionnelles

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans la convention. Cependant, il est entendu que notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel pourraient s'effectuer les garanties.

À ce titre, nous ne pouvons être tenus pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tous les actes de sabotage ou de terrorisme, les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes quelle que soit l'autorité compétente qui l'impose, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, les zones géographiques à risques sanitaires, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

3.6. CADRE JURIDIQUE

3.6.1. Subrogation

Assurima est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis dans les droits et actions du bénéficiaire contre toute personne responsable des faits ayant motivé notre intervention.

3.6.2. Prescription

Toutes actions dérivant de la convention d'assistance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où Assurima en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre Assurima 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 les bénéficiaires ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance non équivoque par Assurima du droit à garantie des bénéficiaires,
- la demande en justice, même en référé,
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par Assurima aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à Assurima en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, Assurima et les bénéficiaires 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.

3.6.3. Réclamations

En cas de désaccord sur l'application de la convention, les bénéficiaires peuvent contacter le service Consommateur d'Assurima par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort cedex 9 ou par courriel depuis le site www.ima.eu, Réclamations.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9.

La demande auprès du Médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

3.6.4. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

3.6.5. Protection des données personnelles

Les catégories de données suivantes sont collectées dans le cadre de l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat,
- des données relatives à la situation familiale,
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres,
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices,
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés.

Ces données sont utilisées pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- l'exécution des contrats,
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles,
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux,
- les opérations relatives au suivi de la relation client (exemple : passation d'enquête de satisfaction),
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption,
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition,
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Les données nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires chargés de l'exécution de ces garanties, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

La demande de mise en œuvre des garanties emporte autorisation expresse des bénéficiaires de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par Assurima pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles de santé auprès du Délégué à la Protection des Données : Direction des Affaires Juridiques - 118 avenue de Paris - 79000 Niort / dpo@ima.eu. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des garanties d'assistance associées.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'Assurima, aux coordonnées suivantes : Direction des Affaires Juridiques - 118 avenue de Paris - 79000 Niort / dpo@ima.eu.

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

4. PLAFONDS ET LIMITES DE GARANTIES

Sous réserve que les conditions de garanties prévues au présent contrat, telles qu'elles sont décrites aux articles 2 et 3, soient réunies, votre contrat Sécurité Permis prend en charge :

GARANTIES	PLAFONDS DE GARANTIES	LIMITES DE GARANTIES
Participation aux frais de stage de récupération de points du permis de conduire (article 2.2)	230 € TTC par sinistre	Dans la limite d'une prise en charge des frais de stage par an pour l'ensemble des assurés.
Nouveau permis de conduire (article 2.3)	500 € TTC par sinistre	Dans la limite d'une prise en charge par an pour l'ensemble des assurés.
Assistance au véhicule, au conducteur et ses passagers en cas de rétention administrative immédiate du permis de conduire (article 3.3)	200 € TTC par sinistre	Dans la limite d'un événement par an pour l'ensemble des assurés.

5. VIE DU CONTRAT

5.1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

• Prise d'effet du contrat

Vos garanties prennent effet aux dates et heures indiquées sur vos Conditions Particulières.

• Durée du contrat

Votre contrat est conclu pour une période allant jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée sur vos Conditions Particulières. Il se renouvelle ensuite automatiquement d'année en année, sauf si vous ou nous prenons l'initiative d'y mettre un terme dans les conditions détaillées à l'article 5.4.

5.2. VOS DÉCLARATIONS

5.2.1. Vos déclarations à la souscription

Lors de la souscription du contrat, le souscripteur est tenu de répondre exactement à toutes les questions posées. Ces questions nous permettent d'apprécier la nature du risque que nous prenons en charge, afin de vous proposer les garanties adaptées à votre situation et de calculer les cotisations afférentes. Vos réponses sont reproduites dans vos Conditions Particulières.

5.2.2. Vos déclarations en cours de contrat

Une fois par an, nous vous transmettons un avis d'échéance reprenant les déclarations que vous nous avez effectuées à la souscription de votre contrat d'assurance. Vérifiez que les informations indiquées répondent à votre situation.

Vous êtes tenu de nous déclarer toutes les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence de rendre inexactes ou caduques les réponses que vous nous avez faites à la conclusion du contrat. Cette déclaration doit nous être faite :

- avant le changement s'il provient de votre fait,
- par lettre recommandée ou auprès de votre interlocuteur habituel, dans un délai de 15 jours après que vous avez eu connaissance du changement.

Après étude de votre demande, et sous réserve d'acceptation, nous enregistrons alors les modifications nécessaires à votre contrat et vous resterez bien assuré. Dans certains cas, votre cotisation et/ou vos garanties seront changées. Vous recevrez alors de nouvelles Conditions Particulières.

Conséquences des modifications

• Si le risque est aggravé de telle façon que, si les circonstances nouvelles avaient été déclarées lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat, nous aurions refusé d'assurer le risque ou ne l'aurions assuré que contre une cotisation plus élevée, nous pouvons, conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances :

- › soit résilier le contrat moyennant un préavis de 10 jours et le remboursement de la portion de cotisation de la période non courue,
- › soit vous proposer un nouveau montant de cotisation. Si vous ne donnez pas suite à notre proposition ou si vous la refusez, nous pouvons résilier le contrat à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant cette proposition.

• Si le risque est diminué, nous vous proposons une diminution de cotisation. Si tel n'était pas le cas, vous avez la faculté de résilier le contrat, conformément à l'article L. 113-4 du Code des assurances, moyennant un préavis de 30 jours et d'obtenir le remboursement de la portion de cotisation pour la période non courue.

5.2.3. Quelles sont les conséquences de déclarations inexactes ou incomplètes ?

Toute réticence, fausse déclaration, omission ou inexactitude dans les informations qui nous sont déclarées à la souscription ou en cours de contrat, peuvent nous amener à prendre les sanctions prévues par le Code des assurances (articles L. 113-8 et L. 113-9), à savoir :

• en cas de fausse déclaration intentionnelle, votre contrat est nul lorsque cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur. Il appartient à l'assureur d'établir le caractère intentionnel de la fausse déclaration. Dans ce cas, les primes payées nous restent acquises et nous avons le droit au paiement des primes échues à titre de dommages et intérêts,

• en cas d'omission ou de déclaration inexacte non intentionnelle :

› si celle-ci est constatée avant tout sinistre, nous gardons le droit soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat 10 jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée en restituant la portion de prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus,

› si celle-ci est constatée après un sinistre, l'indemnité due en cas de sinistre, que ce soit à vous-même ou à des tiers, est réduite en proportion des cotisations payées par rapport à celles qui auraient été payées si vos déclarations avaient été exactes.

5.3. VOS COTISATIONS

5.3.1. Paiement de vos cotisations

Vous devez nous régler les cotisations aux échéances convenues dans les Conditions Particulières de votre contrat.

La cotisation annuelle est payable à notre siège ou auprès de nos mandataires dans les 10 jours de son échéance.

Un paiement fractionné peut être accordé selon votre choix : par semestre, par trimestre, ou mensuellement.

5.3.2. Évolution de vos cotisations

Si nous augmentons votre cotisation, la nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale.

En cas de désaccord, vous pouvez résilier dans un délai de 15 jours après avoir eu connaissance de l'augmentation selon les modalités de résiliation définies à l'article 5.4.

La résiliation prend effet un mois après votre demande, et vous serez redevable de la fraction de cotisation calculée sur la base de la cotisation précédente, couvrant la période entre la date d'échéance et la date d'effet de la résiliation.

Toutefois, les majorations de cotisations résultant de l'évolution des taxes et de la franchise réglementaire des catastrophes naturelles ne sont pas considérées comme des augmentations de tarif et ne vous autorisent pas à résilier votre contrat.

5.3.3. Procédure en cas de non-paiement

En cas de non-paiement de vos cotisations, dans les délais impartis, nous vous adressons une lettre recommandée valant mise en demeure en application de l'article L. 113-3 du Code des assurances à votre dernier domicile connu. Les effets de cette lettre sont les suivants :

- l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,
- des frais de recouvrement sont exigibles,
- **en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues.** La suspension de garantie pour non-paiement de cotisation ne vous dispense pas de payer vos cotisations. La remise en vigueur de votre contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de votre cotisation et des frais de recouvrement associés. La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour de votre paiement. Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure et de la suspension des garanties,
- **après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.**

Nous conservons, même après résiliation, le droit de procéder au recouvrement de la cotisation impayée en exécution du contrat.

Un règlement effectué après le délai de 40 jours n'entraîne en aucun cas la remise en vigueur du contrat.

5.4. RÉSILIATION DU CONTRAT

5.4.1. Cas de résiliation

Le contrat peut être résilié dans les cas et selon les conditions suivantes.

QUI PEUT RÉSILIER LE CONTRAT ?	DANS QUELLES SITUATIONS PEUT-IL ÊTRE RÉSILIÉ ?	QUAND ET COMMENT PEUT-IL ÊTRE RÉSILIÉ ?	FONDEMENT JURIDIQUE
Vous	À chaque échéance annuelle, lorsque nous ne vous avons pas envoyé l'avis d'échéance dans les délais requis.	Lorsque l'avis vous a été envoyé moins de 15 jours avant la date limite d'exercice de votre droit à dénonciation, vous disposez de 20 jours suivant la date d'envoi de l'avis pour dénoncer la reconduction. Lorsque l'avis ne vous a pas été envoyé, vous pouvez résilier le contrat à tout moment et sans pénalité.	Article L. 113-5-1 alinéa 1 et 2 du Code des assurances
Vous	En cas de résiliation de l'un de vos contrats par nous après sinistre.	Vous disposez d'un mois après notification de la résiliation par nous de l'un de vos contrats sinistrés. La résiliation prend effet un mois à dater de la notification à l'assureur.	Article R. 113-10 du Code des assurances
Vous	Diminution du risque	En cas de refus de notre part de diminuer le montant de la cotisation suite à une diminution du risque assuré. La résiliation prend effet 1 mois après notification à l'assureur.	Article L. 113-4 alinéa 4 du Code des assurances
Vous	En cas de transfert de portefeuille de l'assureur.	La résiliation doit intervenir dans le délai d'un mois à compter de la date de publication de l'approbation de transfert au Journal Officiel. La résiliation prend effet dès notification à l'assureur.	Article L. 324-1 alinéa 8 du Code des assurances
Vous	En cas d'augmentation de la cotisation, en dehors des cas d'indexation résultant d'une disposition légale ou contractuelle.	Votre demande doit être faite dans les 15 jours suivant la date où vous en avez eu connaissance. La résiliation prend effet un mois après votre demande.	Article 1103 du Code civil

QUI PEUT RÉSILIER LE CONTRAT ?	DANS QUELLES SITUATIONS PEUT-IL ÊTRE RÉSILIÉ ?	QUAND ET COMMENT PEUT-IL ÊTRE RÉSILIÉ ?	FONDEMENT JURIDIQUE
Vous et nous	À chaque échéance annuelle.	Au moins 2 mois avant la date d'échéance. La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée dans vos Conditions Particulières.	Article L. 113-12 du Code des assurances
Vous et nous	En cas de changement : > de domicile, > de situation ou régime matrimonial, > de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle.	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement, sous réserve que le changement invoqué affecte la nature du risque garanti. La résiliation prend effet 1 mois après notification indiquant la date et la nature de l'événement invoqué.	Article L. 113-16 du Code des assurances
Nous	Aggravation du risque.	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque (cf. article « Vos déclarations en cours de contrat »). La résiliation prend effet 10 jours après la notification de résiliation ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur.	Article L. 113-4 du Code des assurances
Nous	Déclaration inexacte ou incomplète non intentionnelle.	L'assureur peut résilier le contrat si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre. La résiliation prend effet 10 jours après notification à l'assuré par lettre recommandée avec accusé de réception.	Article L. 113-9 du Code des assurances
Nous	Non-paiement de la cotisation.	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure (cf. article « Procédure en cas de non-paiement »).	Article L. 113-3 du Code des assurances
Nous	Résiliation après sinistre.	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu connaissance du sinistre. La résiliation prend effet un mois à dater de la notification faite par l'assureur.	Article R. 113-10 du Code des assurances
De plein droit	Retrait de l'agrément par l'autorité de contrôle.	La résiliation prend effet le quarantième jour à compter de la date de publication du retrait au Journal Officiel.	Article L. 326-12 du Code des assurances
De plein droit	Liquidation judiciaire de l'assureur.	La résiliation prend effet le quarantième jour après la publication au Journal Officiel.	Articles L. 113-6 du Code des assurances

5.4.2. Modalités de résiliation

La résiliation du contrat à votre initiative peut être réalisée, conformément à l'article L. 113-14 du Code des assurances, soit :

- par courrier papier ou courrier électronique à l'assureur ou à défaut à votre intermédiaire,
- par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription de votre contrat,
- par internet pour les contrats éligibles.

La résiliation du contrat à notre initiative vous est notifiée par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

5.4.3. Conséquence de la résiliation sur la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, nous vous remboursons la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle vous n'êtes plus assuré par le présent contrat.

Toutefois, en cas de résiliation pour non-paiement des cotisations, cette portion de cotisation, jusqu'à l'échéance annuelle suivante, nous est due à titre d'indemnité de résiliation (article L. 113-3 du Code des assurances).

5.5. PRESCRIPTION

Il s'agit du délai au-delà duquel aucune action dérivant du contrat d'assurance ne peut être exercée.

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'événement qui en est à l'origine.

La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou l'assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, aux termes de l'article L. 114-1 du Code des assurances :

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

Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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'assuré 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 ».

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.

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit :

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

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- › la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- › toute demande en justice, même en référé (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- › tout acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- › l'impossibilité d'agir,
- › la minorité,
- › le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- › une mesure d'instruction,
- › une action de groupe.

5.6. PREUVE - DÉMATÉRIALISATION

Il est expressément convenu que les règles de preuve visées ci-dessous régissent les rapports entre les parties.

Toute opération réalisée par vous sous format électronique après authentification, et notamment l'acceptation des Conditions Générales et Conditions Particulières mises à votre disposition, est réputée émaner de vous.

Vous manifestez ainsi votre consentement en validant toute opération ou cochant toute autre case sous format électronique.

Les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un support informatique ou papier qui constituent la preuve de la réception des informations que nous portons à votre connaissance, ainsi que la preuve de votre consentement à la réalisation de l'opération pourront être utilisés dans le cadre de tous litiges entre vous et nous et seront opposables entre nous.

5.7. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration...). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de manifester votre acceptation en que nous pourrions mettre en œuvre. Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Le document électronique signé vous sera transmis sur support durable. Il sera archivé, pendant la durée légale de conservation, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

6. VOS DROITS

6.1. DROIT DE RENONCIATION

6.1.1. 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 ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Conformément à l'article L. 112-2-1 du Code des assurances relatif à la vente à distance, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat, sans motif ni pénalité, dans les quatorze jours qui suivent la date de sa conclusion ou dans les quatorze jours qui suivent la date de réception des conditions contractuelles si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat.

6.1.2. Démarchage à domicile

Conformément à l'article L. 112-9 du Code des assurances, toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi d'un recommandé électronique avec demande d'avis de réception adressée à l'assureur pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

Vous ne pouvez toutefois plus exercer votre droit à renonciation dès que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation. L'entreprise d'assurance est tenue de rembourser au souscripteur le solde au plus tard dans les trente jours suivant la date de résiliation.

Par ailleurs, 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.

6.1.3. Modalités d'exercice du droit de renonciation

Vous devez adresser une lettre recommandée ou un recommandé électronique avec accusé de réception à votre assureur.

Vous trouverez ci-dessous un modèle de lettre pour vous permettre d'exercer votre droit à renonciation :

« Je soussigné(e) (nom, prénom) demeurant (adresse) déclare renoncer à mon contrat N° (N° du contrat) d'assurance conclu (à distance/par démarchage à domicile) le (date) et demande le remboursement de la cotisation, déduction faite de la part correspondant à la période durant laquelle le contrat était en vigueur.

Je déclare n'avoir pas connaissance, à ce jour, de l'existence d'un sinistre susceptible de mettre en jeu la garantie de mon contrat ci-dessus référencé.

La résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre.

Date et signature ».

6.2. DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

En tant que consommateur, vous pouvez vous opposer à faire l'objet de prospection commerciale par téléphone. Pour cela, il suffit de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL. Vous trouverez toutes les informations relatives à BLOCTEL sur le site bloctel.gouv.fr.

6.3. RÉCLAMATIONS

Suravenir Assurances et Novélia se sont dotés d'un dispositif de traitement des réclamations clients décrit ci-dessous.

Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée. Dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations, nous nous engageons :

- > à accusé réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
- > à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois.

Vos interlocuteurs privilégiés dans le cadre d'une réclamation

Votre courtier vous accompagne au quotidien. En cas de difficultés relatives à la vie de votre contrat d'assurance, consultez dans un premier temps votre contact habituel dont les coordonnées sont indiquées sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

Pour une réclamation relative à un sinistre en cours, votre interlocuteur est le service Indemnisations de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation soit :

- > par téléphone : 0 970 809 366 (numéro cristal - non surtaxé),
- > par mail : monsinistre@clientsa.fr,
- > par courrier : Suravenir Assurances - Service Indemnisation - 44931 Nantes cedex 9.

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit (par mail, par courrier postal) selon les modalités indiquées ci-dessus.

Pour une réclamation relative à vos garanties d'assistance, la procédure à suivre est présentée dans la Convention d'Assistance décrite à l'article 3.

Si la réponse ou la solution apportée ne vous satisfait pas, et que le désaccord persiste, sachez que nos services se tiennent à votre disposition pour une nouvelle étude de votre réclamation :

- > par courrier : Suravenir Assurances - Relations Clientèle - 44931 Nantes cedex 9,
- > par mail : relationsclientele@suravenir-assurances.fr.

En outre, vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance, personnalité indépendante en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite qu'il vous ait été répondu ou non :

- > par courrier électronique (canal à privilégier) sur le site internet : www.mediation-assurance.org,
- > par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site internet : www.mediation-assurance.org.

6.4. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées et traitées par Suravenir Assurances, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

• Comment traitons-nous vos données ?

Vos données personnelles sont traitées pour nous permettre de réaliser : la souscription ou la gestion de votre contrat d'assurance, la gestion de vos sinistres et l'évaluation de votre satisfaction, la gestion et l'évaluation du risque d'assurance, la réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, les actions de prévention, information et prospection commerciale, la conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et la lutte contre la fraude. À ce titre, vous êtes susceptible d'être inscrit sur une liste de personnes suspectées de fraude par Suravenir Assurances.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Selon les garanties présentes dans votre contrat, des données de santé sont également collectées et traitées aux fins d'exécution du contrat et pour les mêmes finalités que celles visées ci-dessus, à l'exception de la prospection commerciale.

Ces traitements sont réalisés sur la base de :

- > notre intérêt légitime concernant l'évaluation de votre satisfaction, la réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, les actions de prévention, la conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services,
- > votre consentement lorsque celui-ci est requis : vos options d'acceptation ou de refus de prospection commerciale ont été collectées lors de votre entrée en relation avec le distributeur,
- > la conclusion et l'exécution de votre contrat et le respect de nos obligations légales ou réglementaires pour les autres finalités. Dans ce cas, le traitement de vos données est nécessaire. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles Suravenir Assurances est tenu.

• À qui vos données sont transmises ?

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe Crédit Mutuel Arkéa intervenant dans le cadre du contrat.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union européenne ou non membres de l'Union européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mises en œuvre.

• **Quels sont les droits dont vous disposez ?**

Vous disposez sur vos données :

- > d'un droit d'accès,
- > d'un droit de rectification,
- > d'un droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière,
- > d'un droit de portabilité,
- > d'un droit d'effacement, sous réserve des durées légales de conservation,
- > d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- > d'un droit d'effacement,
- > d'un droit de limitation des informations vous concernant.

Lorsque nous avons recueilli votre consentement afin de procéder au traitement de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve du traitement de données nécessaires à la conclusion ou l'exécution du contrat.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

• **Comment nous contacter ?**

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : cil@suravenir-assurances.fr ou un courrier à Suravenir Assurances - Service traitant les demandes Informatique et Libertés - 44931 Nantes cedex 9.

Le Crédit Mutuel Arkéa, dont fait partie Suravenir Assurances, a désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : protectiondesdonnees@arkea.com.

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez vous reporter à la Politique des données personnelles disponible sur le site internet de Suravenir Assurances : www.suravenir-assurances.fr.

6.5. AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.



NUMÉROS UTILES

**Pour trouver une réponse
à toutes vos questions**



• **Contactez votre assureur conseil**

ses coordonnées figurent
sur vos Conditions Particulières



• **En cas de sinistre**

contactez Novélia au 09 70 80 93 66
(appel non surtaxé - coût selon opérateur)



• **Vous avez besoin d'assistance**

contactez Novélia Assistance
au 05 49 34 80 86
24h/24 et 7j/7



papiers

Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.

NOVELIA - SASU au capital de 1 000 000 €, société de courtage en assurances, siège social : 30 boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 Rennes cedex, Siren B 383 286 473 RCS Rennes, n° Orias 07 001 889 (vérifiable sur www.orias.fr). Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

SURAVENIR ASSURANCES - Société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, entreprise régie par le Code des assurances, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain - 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659. Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

ASSURIMA - Société anonyme au capital de 6 200 000 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, siège social : 118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort cedex 9, immatriculée au RCS de Niort sous le n° 481 514 149. Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.