



AVANTAGES SOCIÉTAIRE

# PROTECTION JURIDIQUE SOCIÉTAIRE

JUN 2018



# Conditions Générales

## Protection Juridique Sociétaire vie Privée

Le présent document constitue les conditions générales du contrat d'assurances de groupe de protection juridique (Contrat Groupe n°1A-MFA-001) à adhésion automatique « **SOCIETAIRE VIE PRIVÉE** » (Ci-après dénommé **LE CONTRAT**) souscrit par La MUTUELLE FRATERNELLE D'ASSURANCES, société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le Code des Assurances, ayant son siège social 6 rue Fournier, BP 311, 92111 CLICHY Cedex, immatriculée au répertoire national des entreprises sous le numéro 784 702 391 (Ci-après dénommée **LE SOUSCRIPTEUR**), auprès de CFPD ASSURANCES, entreprise d'assurances régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 1.692.240 €, ayant son siège social Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 958 506 156 (Ci-après dénommée **L'ASSUREUR**) pour le compte des Bénéficiaires définis ci-dessous.

Le Contrat consiste à « prendre en charge des frais de procédure ou à fournir des services découlant de la couverture d'assurance, en cas de différend ou de litige opposant l'assuré à un tiers, en vue notamment de défendre ou représenter en demande l'assuré dans une procédure civile, pénale, administrative ou autre ou contre une réclamation dont il est l'objet ou d'obtenir réparation à l'amiable du dommage subi » (Article L127-1 du Code des Assurances).

Différence entre protection juridique et défense recours :

Une garantie de défense recours est incluse dans la plupart des contrats responsabilité civile : elle permet notamment à un assureur de prendre en charge la défense pénale d'un assuré poursuivi devant des tribunaux répressifs à la suite d'une infraction commise à l'occasion d'un événement couvert en assurance de responsabilité (ex : infraction à l'occasion d'un accident de la circulation) ; lorsqu'un assuré subit un dommage, l'assureur s'engage à réclamer à l'amiable ou en justice, l'indemnisation de son préjudice au tiers responsable, si et seulement si l'évènement dommageable est couvert au titre de la garantie responsabilité civile.

La garantie offerte par les clauses défense recours est donc beaucoup plus restreinte que celle offerte par l'assurance protection juridique puisqu'elle subordonne sa mise en œuvre, en défense comme en recours, à un évènement garanti par le contrat de responsabilité civile.

**Le Contrat est régi par le Code des Assurances, les présentes conditions générales et les conditions particulières.**

Comme tout contrat d'assurance, le Contrat est un **contrat aléatoire** : **l'évènement qui déclenche sa mise en œuvre ne doit pas être connu de Vous lors de l'adhésion au Contrat. En l'absence d'aléa, la garantie n'est pas due.**

# Sommaire

<b>ARTICLE 1</b>	
LES DEFINITIONS	4
<b>ARTICLE 2</b>	
LES CONDITIONS D'ADHESION	4
<b>ARTICLE 3</b>	
LES PRESTATIONS DE L'ASSUREUR	4
<b>ARTICLE 4</b>	
LES GARANTIES	7
<b>LA SANTE</b>	
<b>4-1 VOTRE SANTÉ</b>	<b>7</b>
<b>LE COUPLE</b>	
<b>4-2 LE CHANGEMENT DE RÉGIME MATRIMONIAL</b>	<b>8</b>
<b>4-3 LE DIVORCE ET LA RUPTURE DE LA VIE COMMUNE</b>	<b>8</b>
<b>LA FAMILLE</b>	
<b>4-4 LA FILIATION - L'ADOPTION</b>	<b>8</b>
<b>4-5 LES DONATIONS, LEGS ET LIBÉRALITÉS</b>	<b>9</b>
<b>4-6 LES SUCCESSIONS</b>	<b>9</b>
<b>4-7 LA DÉPENDANCE</b>	<b>9</b>
<b>4-8 LES MESURES DE PROTECTION D'UN PROCHE</b>	<b>10</b>
<b>4-9 LES EMPLOIS FAMILIAUX</b>	<b>10</b>
<b>4-10 LE DROIT DE VISITE DES GRANDS-PARENTS</b>	<b>10</b>
<b>LE PATRIMOINE IMMOBILIER</b>	
<b>4-11 L'HABITATION</b>	<b>10</b>
<b>4-12 LES CONSTRUCTIONS ET TRAVAUX IMMOBILIERS</b>	<b>11</b>
<b>4-13 LES TRANSACTIONS IMMOBILIÈRES</b>	<b>11</b>
<b>4-14 LES BIENS DONNÉS EN LOCATION</b>	<b>11</b>
<b>JOUR APRÈS JOUR...</b>	
<b>4-15 LA CONSOMMATION</b>	<b>12</b>
<b>4-16 LES LOISIRS</b>	<b>12</b>
<b>4-17 LES RELATIONS AVEC LES CAISSES DE RETRAITE, LES ORGANISMES BANCAIRES ET DE CRÉDIT</b>	<b>12</b>
<b>4-18 LES RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS</b>	<b>13</b>
<b>4-19 LA FISCALITÉ</b>	<b>13</b>
<b>4-20 LE TRAVAIL</b>	<b>13</b>
<b>LE PATRIMOINE MOBILIER</b>	
<b>4-21 VOTRE PATRIMOINE MOBILIER</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 5</b>	
LES EXCLUSIONS ET LIMITATIONS	14
<b>ARTICLE 6</b>	
L'ACCES AU SERVICE DE L'ASSUREUR	15
<b>ARTICLE 7</b>	
LA VIE DU CONTRAT	16
<b>ARTICLE 8</b>	
LA PROTECTION DE VOS INTERETS	17

## ARTICLE 1

### LES DEFINITIONS

**VOUS ou le BENEFICIAIRE(\*)** : le sociétaire de la MFA adhérent au Contrat et/ou son conjoint, concubin ou toute personne liée à lui par un pacte civil de solidarité (PACS) et ses enfants fiscalement à charge, sauf dispositions dérogoires prévues dans les présentes conditions générales.

**Le TIERS(\*) ou AUTRUI(\*)** : toute personne étrangère au Contrat.

**Le LITIGE(\*) ou le DIFFÉREND(\*)** : une situation conflictuelle garantie Vous opposant à un Tiers causée par un désaccord, un événement préjudiciable ou un acte répréhensible Vous conduisant à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou à Vous défendre devant une juridiction ; **POUR ETRE COUVERT PAR LE CONTRAT, LE LITIGE OU DIFFEREND DOIT ETRE SURVENU ET DECLARE PENDANT LA DUREE DE VOTRE ADHESION.**

**Le SINISTRE(\*)** : le refus qui est opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire (Article L127-2-1 du Code des Assurances).

**LE DELAI DE CARENCE (\*)** : la période au terme de laquelle la garantie du Contrat prend effet.

(\*) Pour mieux identifier les termes à valeur contractuelle, ils seront employés avec une majuscule dans les présentes conditions générales.

## ARTICLE 2

### LES CONDITIONS D'ADHESION

**L'adhésion au contrat est automatique du fait de votre qualité de personne physique sociétaire du Souscripteur.**

L'adhésion prend effet à la date d'échéance principale de vos contrats d'assurance conclus auprès du Souscripteur (ou à la première date de prise d'effet d'un contrat d'assurance si Vous êtes nouvellement sociétaire) ; par la suite, l'adhésion au Contrat sera tacitement reconduite pour une durée d'une année à compter de la date d'échéance principale.

L'adhésion au Contrat prend fin en cas de perte de la qualité de sociétaire (résiliation de tous vos contrats d'assurances conclus auprès du Souscripteur par Vous ou par le Souscripteur), ou en cas de résiliation du Contrat lui-même, le Souscripteur s'engageant alors à Vous informer de la fin des garanties.

## ARTICLE 3

### LES PRESTATIONS DE L'ASSUREUR

#### UNE ASSISTANCE TELEPHONIQUE

Au numéro qui Vous est dédié, l'Assureur s'engage à Vous écouter et Vous fournir par téléphone des renseignements juridiques relevant du droit français et relatifs aux garanties de protection juridique décrites.

Des juristes qualifiés sont à votre écoute pour :

- Répondre à vos interrogations,
- Vous informer sur vos droits,
- Vous proposer des solutions concrètes,
- Envisager avec Vous, dans le cadre d'un accompagnement personnalisé, la suite à donner à votre Litige.

#### UN ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS AU PLUS PROCHE DE VOUS

Sur simple demande, Vous pouvez rencontrer des juristes dans la délégation la plus proche parmi les implantations de l'Assureur réparties sur tout le territoire ou dans un espace MFA.

L'Assureur offre un maillage inégalé du territoire afin de Vous permettre d'être parfaitement accompagné où que Vous Vous trouviez : il Vous suffit de contacter votre interlocuteur habituel afin de déterminer avec lui une date et un horaire qui permettront une rencontre dans les meilleurs délais.

## **UNE GESTION AMIABLE DE VOS LITIGES**

A la suite d'une déclaration de Sinistre garanti par le Contrat, l'Assureur s'engage à :

- Traiter toutes vos demandes dans les trois (3) jours ouvrables,
- Vous conseiller et Vous accompagner dans les démarches à entreprendre,
- Vous assister dans la rédaction de vos courriers de réclamation,
- Vous aider à réunir les pièces et témoignages nécessaires à la constitution de votre dossier,
- intervenir directement auprès du Tiers afin d'obtenir une solution négociée et amiable,
- Vous faire assister et soutenir par des experts ou des sachants lorsque la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution de votre Litige,
- prendre en charge, dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis, les frais et honoraires d'experts et de sachants, voire ceux de votre avocat lorsque votre adversaire est lui-même défendu dans les mêmes conditions,
- Vous proposer une médiation indépendante des parties. Le médiateur sera désigné sur une liste par une association ou un groupement professionnel sur demande de l'Assureur et avec votre acceptation. Il prendra contact avec les parties, les réunira et les mettra en condition de trouver par elles-mêmes la solution au Litige en cours,
- Vous accompagner, en cas d'accord amiable, jusqu'à sa mise en œuvre effective.

## **UNE PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE PROCEDURE JUDICIAIRE**

Lorsque toute tentative de résolution amiable de votre Litige a échoué, il Vous appartient de décider de porter votre Litige devant la juridiction compétente.

Lorsque Vous faites appel à un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre, Vous représenter ou servir vos intérêts, Vous avez la liberté de le choisir.

Si Vous n'en connaissez pas, Vous pouvez Vous rapprocher de l'Ordre des avocats du barreau compétent ou demander à l'Assureur, par écrit, de Vous communiquer les coordonnées d'un avocat.

L'Assureur Vous garantit le remboursement dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis :

- des frais et honoraires des avocats, experts et sachants dont Vous avez besoin pour soutenir votre cause,
- des frais et honoraires de l'expert judiciaire,
- des frais d'huissier pour la signification des actes,
- des taxes diverses relatives aux juridictions saisies.

Le remboursement sera effectué au plus tard trente (30) jours après réception de la facture acquittée et des pièces justificatives d'intervention (pièces de procédure ou rapport d'expertise amiable contradictoire) et interviendra toutes taxes comprises.

## **UN SUIVI JUSQU'A LA PARFAITE EXECUTION DES DECISIONS**

Parce qu'un Litige ne se termine pas à la délivrance d'une décision de justice, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa parfaite exécution, soit à l'amiable, soit par la saisine d'un huissier territorialement compétent.

L'Assureur prend en charge les frais et honoraires de cet huissier dans la limite des plafonds contractuels garantis jusqu'à votre total désintéressement.

L'intervention de l'Assureur cesse :

- en cas d'insolvabilité notoire de votre débiteur constatée par un procès-verbal de carence dressé par huissier,
- en cas d'incarcération de votre débiteur,
- en cas de liquidation judiciaire de votre débiteur,
- ou lorsque votre débiteur est sans domicile fixe.

## **LES MONTANTS ET PLAFONDS CONTRACTUELS GARANTIS**

N.B. : Les montants du tableau ci-après sont cumulables et représentent le maximum des engagements par intervention ou juridiction. Ces montants comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation, de traduction...) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'avocat. Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.

MONTANTS APPLICABLES AUX HONORAIRES D'AVOCAT & D'EXPERT	En € TTC
Consultation d'expert	360,50
Démarches amiables : - Intervention amiable - Protocole ou transaction	103,00 309,00
Assistance : - préalable à toute procédure pénale - à une instruction - à une expertise judiciaire - devant un Conciliateur de Justice	360,50
Médiation conventionnelle Médiation judiciaire Arbitrage	515,00
Expertise amiable contradictoire	1030,00
Démarche au Parquet (forfait)	118,50
Tribunal de Police Juridiction de proximité statuant en matière pénale	515,00
Tribunal Correctionnel Sans constitution de partie civile Avec constitution de partie civile	721,00 824,00
ONIAM CRCI Conseil de l'ordre Commissions diverses	515,00
Tribunal d'Instance Juridiction de proximité statuant en matière civile	772,50
Tribunal de grande instance Tribunal de commerce Tribunal administratif Autres juridictions du 1er degré	1030,00
Référé Référé d'heure à heure	618,00 772,50
Conseil de prud'hommes : Référé, conciliation, départage Bureau de jugement, y compris procédure de mise en état	515,00 772,50
Incidents d'instance et demandes incidentes	618,00
Ordonnance sur requête (forfait)	412,00
Cour ou Juridiction d'Appel	1030,00
Recours devant le 1er Président de la Cour d'Appel	515,00
Cour de Cassation Conseil d'Etat Cour d'Assises	1751,00
Juridictions étrangère (U.E, Andorre et Monaco)	1030,00
Juge aux affaires familiales Juge de l'exécution Juge de l'exéquatour	618,00

PLAFONDS, FRANCHISE & SEUIL D'INTERVENTION	En € TTC
Plafond de prise en charge par Sinistre (UE, Andorre et Monaco) :	50 000,00
Dont plafonds pour	
- Démarches amiables :	515,00
- Expertise judiciaire :	2575,00
Plafond de prise en charge par Sinistre (hors UE, Andorre et Monaco)	2575,00
Plafond maximum de prise en charge (tous frais et honoraires confondus pour l'ensemble d'une procédure) pour :	
- les mesures de protection d'un proche	3500 €
- le divorce, la séparation et rupture de la vie commune	
- le changement de régime matrimonial	(1750 € par conjoint, concubin ou partenaire de PACS pour le divorce, la séparation et la rupture de la vie commune)
- la filiation, l'adoption	
- les successions	
- les donations, legs, libéralités	
- le droit de visite des grands parents	
Seuil d'intervention :	0
Franchise :	0
Les indemnités qui pourraient Vous être allouées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale, L761-1 du Code de Justice Administrative, ou leurs équivalents devant les juridictions étrangères, ainsi que les dépens et autres frais de procédure Vous bénéficient par priorité pour les dépenses dûment justifiées restées à votre charge, et subsidiairement à l'Assureur dans la limite des sommes qu'il a engagées.	

## ARTICLE 4 LES GARANTIES

**Le contrat est de type « Tout sauf », ce qui signifie qu'il couvre tous les domaines listés ci-dessous, pour tous les litiges qui ne font pas l'objet d'une exclusion expresse par les présentes conditions générales (pour connaître les montants de garanties, les plafonds d'indemnisation et les franchises applicables à certaines garanties, vous devez vous reporter aux tableaux figurant ci-dessus). CFPD Assurances intervient quand vous souhaitez être assisté, faire valoir vos droits à l'encontre du responsable de votre préjudice ou faites l'objet d'une réclamation de la part d'un tiers, dans les cas suivants :**

## LA SANTE

### 4-1 VOTRE SANTÉ

- Vous êtes victime d'une agression ou d'une atteinte accidentelle à votre intégrité physique et/ou morale et souhaitez être assisté et faire valoir vos droits à l'encontre du Tiers responsable de votre préjudice.
- Vous êtes victime d'une erreur médicale, d'un retard ou d'une erreur de diagnostic, d'une infection nosocomiale ou d'un défaut de conseil d'un praticien à l'occasion d'une maladie, d'une hospitalisation ou de tous soins ou examens médicaux et souhaitez être assisté et faire valoir vos droits face à :
  - un établissement de soins public ou privé,
  - un professionnel de santé,
  - l'O.N.I.A.M. (Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux), etc.

Vous êtes victime d'un accident, d'une agression ou êtes malade et rencontrez des difficultés pour faire valoir ou respecter vos droits avec :

- votre employeur,
- les services publics ou privés gestionnaires des régimes de sécurité sociale, des régimes complémentaires ou des prestations familiales,
- une MDPH, la CNSA, etc.

## LE COUPLE

### 4-2 LE CHANGEMENT DE RÉGIME MATRIMONIAL

Après **deux (2) années d'application du régime matrimonial**, conventionnel ou légal, Vous décidez de le modifier ou même d'en changer, dans l'intérêt de votre famille. **L'Assureur intervient exclusivement si la modification ou le changement de régime matrimonial prévu à l'article 1397 du Code Civil est contesté.**

#### **L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :**

- LES EMOLUMENTS DES NOTAIRES CHARGES DE REDIGER ACTES ET CONTRATS,
- LES FRAIS D'EXPERTS CHARGES DE DETERMINER LES ACTIFS,
- LES ACTES DE PARTAGE,
- LES FRAIS DES HUISSIERS CHARGES DE SIGNIFIER LES ACTES OU JUGEMENTS,
- LES FRAIS FISCAUX ET LES FRAIS DE PUBLICITE.

### 4-3 LE DIVORCE ET LA RUPTURE DE LA VIE COMMUNE

Vous envisagez de Vous séparer de votre conjoint, de votre concubin, du cosignataire d'un pacte civil de solidarité (PACS) ou de votre fiancé(e), l'Assureur Vous aide et intervient :

Dans les cas de divorce définis à l'article 229 du Code Civil :

- le consentement mutuel : lorsque les deux époux sont d'accord pour rompre leur vie commune,
- l'acceptation du principe de la rupture du mariage : lorsque les deux époux sont d'accord pour divorcer mais n'arrivent pas à s'entendre sur les effets,
- l'altération définitive du lien conjugal : lorsque les époux sont séparés depuis au moins deux (2) années consécutives,
- la faute : lorsqu'un des époux rend le maintien de la vie commune intolérable pour l'autre.

Dans les cas de rupture de concubinage, de dissolution d'un PACS ou de rupture de fiançailles dès lors qu'ils revêtent un caractère conflictuel :

lorsque Vous devez engager une procédure judiciaire afin de définir les droits et obligations des parties : indivision, garde des enfants...

#### **L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

**LES ACTIONS AYANT POUR OBJET DE FAIRE APPLIQUER OU DE MODIFIER LES TERMES D'UNE DECISION AMIABLE, CONVENTIONNELLE OU JUDICIAIRE.**

#### **L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :**

- LES EMOLUMENTS DES NOTAIRES CHARGES DE REDIGER ACTES ET CONTRATS,
- LES FRAIS D'EXPERTS CHARGES DE DETERMINER LES ACTIFS,
- LES ACTES DE PARTAGE,
- LES FRAIS DES HUISSIERS CHARGES DE SIGNIFIER LES ACTES OU JUGEMENTS,
- LES FRAIS FISCAUX ET LES FRAIS DE PUBLICITE.

## LA FAMILLE

### 4-4 LA FILIATION - L'ADOPTION

Vous êtes parent biologique, adoptif, sociologique ou enfant et êtes amené à présenter une contestation judiciaire ou à faire reconnaître un droit contesté, l'Assureur intervient **exclusivement** dans les situations suivantes :



- actions en recherche de paternité ou de maternité,
- actions en désaveu ou contestation de paternité,
- actions en contestation de reconnaissance,
- actions en contestation de jugement d'adoption.

**L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :**

- LES FRAIS D'EXPERTISES BIOLOGIQUES,
- LES FRAIS D'INVESTIGATIONS,
- LES FRAIS DES HUISSIERS CHARGES DE SIGNIFIER LES ACTES OU JUGEMENTS.

#### **4-5 LES DONATIONS, LEGS ET LIBÉRALITÉS**

Vous pouvez rencontrer des difficultés à l'occasion :

- d'une donation ou d'une libéralité que Vous avez consentie : bien qu'ayant consenti une donation ou une libéralité dans le respect des règles régissant la quotité disponible, celle-ci est contestée.
- d'un legs, d'une donation ou d'une libéralité dont Vous bénéficiez : Vous subissez un préjudice du fait du non respect des règles régissant les successions, les donations ou libéralités.

**L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :**

- LES EMOLUMENTS DES NOTAIRES CHARGES DE REDIGER ACTES ET CONTRATS,
- LES FRAIS D'EXPERTS CHARGES DE DETERMINER LES ACTIFS,
- LES ACTES DE PARTAGE OU DE DEVOLUTION SUCCESSORALE,
- LES FRAIS DES HUISSIERS CHARGES DE SIGNIFIER LES ACTES OU JUGEMENTS,
- LES FRAIS FISCAUX ET LES FRAIS DE PUBLICITE.

#### **4-6 LES SUCCESSIONS**

Suite à l'ouverture de la succession d'un ascendant direct, l'Assureur intervient lorsque Vous rencontrez des difficultés avec :

- le conjoint survivant,
- les cohéritiers en ligne directe,
- tout bénéficiaire testamentaire.

**L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :**

- LES EMOLUMENTS DES NOTAIRES CHARGES DE REDIGER ACTES ET CONTRATS,
- LES FRAIS D'EXPERTS CHARGES DE DETERMINER LES ACTIFS,
- LES ACTES DE PARTAGE OU DE DEVOLUTION SUCCESSORALE,
- LES FRAIS DES HUISSIERS CHARGES DE SIGNIFIER LES ACTES OU JUGEMENTS,
- LES FRAIS FISCAUX ET LES FRAIS DE PUBLICITE.

#### **4-7 LA DÉPENDANCE**

Suite à une perte d'autonomie, que ce soit du fait d'une altération de sa santé (vieillesse, accident, maladie...) ou de ses facultés mentales, Vous devez organiser ou avez organisé la dépendance de votre conjoint, d'un ascendant ou d'un descendant demeurant habituellement avec Vous, et rencontrez des difficultés avec :

- une maison de retraite ou un établissement médicalisé,
- une assistante médicale, une aide-ménagère, une aide à domicile,
- les services de proximité (portage de repas, téléassistance...),
- les associations spécialisées ou les collectivités (CCAS,...),
- les organismes chargés des allocations spécifiques (APA,...), etc.

#### **4-8 LES MESURES DE PROTECTION D'UN PROCHE**

L'Assureur intervient et Vous assiste lorsque, suite à une perte d'autonomie, que ce soit du fait d'une altération de sa santé (vieillesse, accident, maladie...) ou de ses facultés mentales, votre conjoint, ascendant ou descendant, doit faire l'objet d'une mesure de protection, qu'il s'agisse de la sauvegarde de justice, de la mise sous curatelle ou sous tutelle et que Vous rencontrez des difficultés ou des oppositions à la mise en œuvre ou au cours de cette mesure.

##### **L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

**LES LITIGES OU DIFFERENDS OPPOSANT LE SOCIETAIRE ET SON CONJOINT.**

##### **L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :**

- LES EMOLUMENTS DES NOTAIRES CHARGES DE REDIGER ACTES ET CONTRATS,
- LES FRAIS D'EXPERTS CHARGES DE DETERMINER LES ACTIFS,
- LES ACTES DE PARTAGE,
- LES FRAIS DES HUISSIERS CHARGES DE SIGNIFIER LES ACTES OU JUGEMENTS,
- LES FRAIS FISCAUX ET LES FRAIS DE PUBLICITE.

#### **4-9 LES EMPLOIS FAMILIAUX**

Vous êtes confronté à des problèmes de tous ordres avec vos emplois familiaux :

- employé de maison,
- aide à domicile,
- garde d'enfants, assistante maternelle,
- URSSAF, CAF,
- Chèque Emploi Service Universel (CESU),
- etc.

##### **L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

**LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES A L'EMPLOI D'UNE PERSONNE NON REGULIEREMENT DECLAREE AUX ORGANISMES SOCIAUX, OU AU NON-RESPECT DELIBERE DES OBLIGATIONS LEGALES RELATIVES AU STATUT D'EMPLOYEUR FAMILIAL.**

#### **4-10 LE DROIT DE VISITE DES GRANDS-PARENTS**

Vous êtes grand-père ou grand-mère et rencontrez des difficultés pour exercer votre droit de visite ou d'hébergement. L'Assureur Vous assiste dans l'exercice de votre recours.

##### **L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

- LES PROCEDURES MULTIPLES RELATIVES AU(X) MEME(S) PETIT(S) ENFANT(S),
- LES LITIGES OU DIFFERENDS ENTRE GRANDS-PARENTS.

##### **L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :**

**LES FRAIS DES HUISSIERS CHARGES DE SIGNIFIER LES ACTES OU JUGEMENTS.**

## **LE PATRIMOINE IMMOBILIER**

#### **4-11 L'HABITATION**

Vous êtes propriétaire occupant de votre résidence principale ou secondaire assurée à la MFA et rencontrez des difficultés avec :

- votre syndicat de copropriétaires ou son représentant,
- vos voisins,

- les entreprises ayant réalisé pour Vous des travaux de réparation ou d'aménagement non soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978 (dommages-ouvrage),
- la collectivité locale ou territoriale lors de travaux d'aménagement réalisés par elle,
- etc.

**Vous êtes locataire d'un logement assuré à la MFA, et rencontrez des difficultés avec :**

- votre propriétaire,
- l'agence gestionnaire de votre logement,
- votre voisinage qui Vous cause des nuisances,
- Ou du fait du mauvais entretien de l'immeuble, etc.

#### **L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

**LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES AUX SERVITUDES, AU BORNAGE ET AUX CONFLITS DE MITOYENNETE,**

### **4-12 LES CONSTRUCTIONS ET TRAVAUX IMMOBILIERS**

**Vous faites construire votre résidence principale ou secondaire assurée à la MFA, ou y faites réaliser des travaux soumis à l'obligation d'assurance dommages-ouvrage et rencontrez des difficultés avec :**

- le constructeur de maison individuelle ou le promoteur qui ne respecte pas ses obligations (implantation, descriptif, délai de livraison...),
- l'architecte ou tout maître d'œuvre,
- les entreprises ayant réalisé des travaux,
- les organismes bancaires ou de crédits.

**AVANT LA RECEPTION DES TRAVAUX : L'ASSUREUR NE PREND PAS EN CHARGE LES FRAIS D'EXPERTISE PROBATOIRE (EVALUATION DU PREJUDICE ET RECHERCHE DES RESPONSABILITES) OU D'EXPERTISE PREVENTIVE (SUIVI DE CHANTIER, ASSISTANCE A RECEPTION DE TRAVAUX ET A LEVEE DE RESERVES) MAIS VOUS ASSISTE DANS L'ORGANISATION ET L'ANALYSE JURIDIQUE DU RAPPORT D'EXPERTISE.**

#### **L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

**LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES AUX SERVITUDES, AU BORNAGE ET AUX CONFLITS DE MITOYENNETE,**

### **4-13 LES TRANSACTIONS IMMOBILIÈRES**

**Vous achetez ou vendez un bien immobilier assuré à la MFA et Vous heurtez à des difficultés avec :**

- l'acquéreur,
- le vendeur,
- l'agence immobilière intervenue dans la transaction,
- le(s) notaire(s) chargé(s) de la transaction,
- les organismes bancaires ou de crédit,
- l'administration fiscale,
- etc.

### **4-14 LES BIENS DONNÉS EN LOCATION**

**Vous êtes propriétaire d'un bien immobilier assuré à la MFA que Vous donnez en location et rencontrez des difficultés avec :**

- votre locataire,
- votre syndicat de copropriétaires ou son représentant,
- l'administrateur de biens,
- les entreprises ayant réalisé pour Vous des travaux de réparation ou d'aménagement non soumis à l'obligation d'assurance prévue par la loi du 4 janvier 1978 (dommages-ouvrage),
- l'administration fiscale,
- votre conseil en défiscalisation,
- etc.

**L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

- LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES AUX SERVITUDES, AU BORNAGE ET AUX CONFLITS DE MITOYENNETE,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS EN RAPPORT AVEC UN IMPAYE DE LOYERS OU DE CHARGES LOCATIVES ET LES PROCEDURES D'EXPULSION DE VOS LOCATAIRES.

## JOUR APRÈS JOUR...

### 4-15 LA CONSOMMATION

**Vous achetez ou louez**, dans le cadre de votre vie privée, directement, en ligne ou par correspondance, **des biens mobiliers non assujettis à l'obligation d'immatriculation** et des services, Vous n'êtes pas à l'abri de problèmes :

- vice caché,
- mauvaise exécution ou inexécution du contrat,
- défaillance du service après-vente,
- publicité mensongère,
- abus de confiance, escroquerie,
- clauses abusives,
- etc.

### 4-16 LES LOISIRS

**Vous voyagez** et rencontrez des difficultés lors de l'exécution de la prestation achetée au transporteur, à l'agence de voyages ou à tout autre intervenant :

- le séjour ne correspond pas aux prestations achetées,
- Vous êtes victime d'un vol dans un établissement de tourisme,
- vos bagages ont été égarés,
- Vous avez fait une réservation mais il n'y a pas de place à l'arrivée,
- etc.

**Vous êtes en déplacement à l'étranger** et êtes impliqué dans un Litige ou un Différend...

**Vous pratiquez un sport ou une activité culturelle**, êtes impliqué dans un accident et rencontrez des difficultés...

**Vous êtes membre d'une association Loi de 1901** à but non lucratif et êtes mis en cause personnellement du fait de votre participation bénévole...

**Vous êtes propriétaire d'un navire de plaisance DE MOINS DE HUIT (8) ANS** et rencontrez des difficultés avec :

- le vendeur ou l'acquéreur lors de la transaction,
- les affaires maritimes,
- le gestionnaire de votre amarre,
- les entreprises chargées du gardiennage, de l'entretien ou des réparations,
- etc.

**Vous possédez des animaux de compagnie** et devez faire valoir vos droits auprès :

- d'un vendeur suite à un vice rédhibitoire,
- d'une clinique vétérinaire suite à une intervention chirurgicale ou une erreur de diagnostic,
- d'un toiletteur, d'une pension, d'un refuge ou chenil suite à un accident ou pour un défaut de garde,
- etc.

**L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

- LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES A UN FINANCEMENT PUBLICITAIRE OU A UN BUDGET DE PARTICIPATION A UNE EPREUVE SPORTIVE OU UNE COMPETITION.

### 4-17 LES RELATIONS AVEC LES CAISSES DE RETRAITE, LES ORGANISMES BANCAIRES ET DE CRÉDIT

Vous êtes confronté à un Litige ou Différend concernant l'application :

- de vos régimes de retraite,
- de prestations bancaires ou de crédit,
- etc.

**L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

- LES ENGAGEMENTS LIES AUX CAUTIONNEMENTS, SAUF CEUX CONSENTIS DANS UN CADRE FAMILIAL POUR DES ACTES DE LA VIE PRIVEE,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES AU SURENDETTEMENT.

#### **4-18 LES RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS**

**Vous être confronté à des problèmes de tous ordres avec les services administratifs ou publics tels que :**

- Services d'Electricité, de Gaz, des Eaux,
- Poste et Télécommunications,
- Enseignement,
- Equipement,
- Services municipaux et départementaux,
- etc.

**L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

**LES LITIGES OU DIFFERENDS AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES OU SON EQUIVALENT DANS TOUT AUTRE PAYS, AINSI QUE LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES A TOUTE CONTESTATION DOUANIERE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE NOTIFICATION D'INFRACTION PAR PROCES-VERBAL.**

#### **4-19 LA FISCALITÉ**

Vous pouvez être confronté à des problèmes de tous ordres avec l'administration fiscale suite à la réception d'un avis de rectification, non fondé selon Vous, alors que Vous avez épuisé toutes les voies de recours extrajudiciaires.

**L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

- LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES A L'ABSENCE DE DECLARATION FISCALE LEGALE,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES OU SON EQUIVALENT DANS TOUT AUTRE PAYS, AINSI QUE LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES A TOUTE CONTESTATION DOUANIERE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE NOTIFICATION D'INFRACTION PAR PROCES-VERBAL
- LES LITIGES OU DIFFERENDS RELEVANT D'UNE ADMINISTRATION FISCALE ETRANGERE,
- LES LITIGES OU DIFFERENDS RELEVANT DES REVENUS OU DES CHARGES AUTRES QUE CEUX VISES PAR LES GARANTIES DU PRESENT ARTICLE 4.

#### **4-20 LE TRAVAIL**

**Vous avez besoin de faire valoir vos droits à l'égard de votre employeur public ou privé, car :**

- Vous rencontrez des difficultés dans l'exécution de votre contrat de travail,
- Vous quittez ou perdez votre emploi suite à une démission ou un licenciement et ne parvenez pas à trouver un accord avec votre employeur,
- Vous êtes victime de harcèlement ou de discrimination,
- votre employeur a omis de régler vos cotisations retraites,
- etc.

**L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

**LES LITIGES OU DIFFERENDS RELEVANT D'UNE ACTIVITE CREATRICE DE REVENUS N'AYANT PAS LE CARACTERE DE TRAITEMENTS OU SALAIRES.**

**L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE :**

**LES HONORAIRES DE NEGOCIATION DE RUPTURE DE CONTRAT DE TRAVAIL.**

# LE PATRIMOINE MOBILIER

## 4-21 VOTRE PATRIMOINE MOBILIER

**Vous achetez, détenez ou cédez des parts sociales ou des valeurs mobilières** et devez faire valoir vos droits face à :

- votre banque,
- la société dont Vous détenez des parts, ses actionnaires ou dirigeants,
- votre conseil en gestion financière qui a commis une faute Vous causant un préjudice dûment établi,
- etc...

**Vous achetez, vendez, faites restaurer ou réparer un bijou, un objet d'art, de collection ou d'antiquité** et devez faire valoir vos droits dans les situations suivantes :

- la valeur ou l'authenticité de l'objet n'est pas conforme à celle mentionnée sur vos documents d'achat,
- Vous rencontrez des difficultés liées à la livraison, au transport ou à la conservation de l'objet,
- l'objet acheté ou confié par Vous présente des vices cachés, des malfaçons ou des dommages,
- l'objet mis en vente par Vous est vendu sans respecter vos instructions,
- etc.

### **L'ASSUREUR N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

- **LES ACHATS REALISES PAR VOUS A L'OCCASION D'UNE VENTE AUX ENCHERES PUBLIQUES, SAUF FRAUDE CARACTERISEE.**
- **LES LITIGES OU DIFFERENDS VOUS OPPOSANT A UN NON PROFESSIONNEL.**

## ARTICLE 5

### LES EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

#### 5-1 LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

**CFDP ASSURANCES N'INTERVIENT JAMAIS POUR :**

- **LES LITIGES OU DIFFERENDS TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE CATASTROPHE NATURELLE AYANT FAIT L'OBJET D'UN ARRETE MINISTERIEL OU PREFERECTORAL, UNE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, UNE EMEUTE, UN MOUVEMENT POPULAIRE, UNE MANIFESTATION, UNE RIXE, UN ATTENTAT, UN ACTE DE VANDALISME, DE SABOTAGE OU DE TERRORISME.**
- **LES LITIGES OU DIFFERENDS EN RAPPORT AVEC UNE VIOLATION INTENTIONNELLE DES OBLIGATIONS LEGALES OU INCONTESTABLES, UNE FAUTE, UN ACTE FRAUDULEUX OU DOLOSIF QUE VOUS AVEZ COMMIS VOLONTAIREMENT CONTRE LES BIENS ET LES PERSONNES EN PLEINE CONSCIENCE DE LEURS CONSEQUENCES DOMMAGEABLES ET NUISIBLES.**
- **LES LITIGES OU DIFFERENDS GARANTIS PAR UNE ASSURANCE DOMMAGES OU RESPONSABILITE CIVILE ET CEUX RELEVANT DU DEFAUT DE SOUSCRIPTION PAR VOUS D'UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE.**
- **LES LITIGES OU DIFFERENDS DONT LES MANIFESTATIONS INITIALES SONT ANTERIEURES A L'ADHESION AU CONTRAT OU QUI PRESENTENT UNE PROBABILITE D'OCCURRENCE LORS DE L'ADHESION.**
- **LES LITIGES SURVENANT LORSQUE VOUS ETES EN ETAT D'IVRESSE PUBLIQUE ET MANIFESTE, LORSQUE VOTRE TAUX D'ALCOOLEMIE EST EGAL OU SUPERIEUR A CELUI LEGALEMENT ADMIS DANS LE PAYS OU A LIEU LE SINISTRE, LORSQUE VOUS ETES SOUS L'INFLUENCE DE SUBSTANCES OU DE PLANTES CLASSEES COMME STUPEFIANTS OU LORSQUE VOUS REFUSEZ DE VOUS SOUMETTRE A UN DEPISTAGE ;**
- **LES CONFLITS COLLECTIFS DU TRAVAIL OU RELATIFS A L'EXPRESSION D'OPINIONS POLITIQUES, RELIGIEUSES OU SYNDICALES.**
- **LES LITIGES OU DIFFERENDS RELATIFS A LA GESTION OU A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIETE CIVILE OU COMMERCIALE, D'UNE ASSOCIATION OU D'UNE COPROPRIETE.**
- **LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES A LA PROPRIETE INTELLECTUELLE.**
- **LES LITIGES OU DIFFERENDS RELEVANT DU DROIT DE L'URBANISME OU DE L'EXPROPRIATION.**
- **LES LITIGES OU DIFFERENDS RELEVANT DU DROIT DES PERSONNES, DES SUCCESSIONS ET DES**

- DONATIONS, SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES PREVUES A L'ARTICLE 4.**
- LE RECOUVREMENT DE VOS CREANCES.
  - LES LITIGES OU DIFFERENDS OPPOSANT LES BENEFICIAIRES DU CONTRAT (DEFINIS A L'ARTICLE 1) A LA MFA.
  - LES LITIGES OU DIFFERENDS LIES A LA PROPRIETE OU L'USAGE D'UN VEHICULE AUTOMOBILE.
  - LES LITIGES INTERVENUS DANS LE CADRE DE VOTRE VIE PROFESSIONNELLE, SAUF DANS LE CAS COUVERT PAR LA GARANTIE « LE TRAVAIL ».
  - LES LITIGES RELATIFS A UN BIEN IMMOBILIER OU UN VEHICULE NON ASSURE A LA MFA.

### **5-2 LES FRAIS EXCLUS**

**CFDP ASSURANCES NE PREND JAMAIS EN CHARGE :**

- LES FRAIS ENGAGÉS SANS SON ACCORD PRÉALABLE ;
- LES AMENDES, LES CAUTIONS, LES ASTREINTES, LES INTÉRÊTS ET PÉNALITÉS DE RETARD ;
- TOUTE SOMME DE TOUTE NATURE À LAQUELLE VOUS POURRIEZ ÊTRE CONDAMNÉ À TITRE PRINCIPAL ET PERSONNEL ;
- LES FRAIS ET DÉPENS EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE ET QUE VOUS DEVEZ SUPPORTER PAR DÉCISION JUDICIAIRE ;
- LES SOMMES AU PAIEMENT DESQUELLES VOUS POURRIEZ ÊTRE ÉVENTUELLEMENT CONDAMNÉ AU TITRE DES ARTICLES 700 DU CODE DE PROCÉDURE CIVILE, 375 ET 475-1 DU CODE DE PROCÉDURE PÉNALE, L761-1 DU CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE, AINSI QUE DE LEURS ÉQUIVALENTS DEVANT LES JURIDICTIONS ÉTRANGÈRES ;
- LES SOMMES DONT VOUS ÊTES LÉGALEMENT REDEVABLE AU TITRE DE DROITS PROPORTIONNELS ;
- LES HONORAIRES DE RÉSULTAT.

### **5-3 LES LIMITATIONS SPECIFIQUES DE GARANTIES :**

Pour les garanties : le changement de régime matrimonial, le divorce et la rupture de la vie commune, la filiation et l'adoption, les donations, legs et libéralités, les successions, les mesures de protection d'un proche et le droit de visite des grands parents :

**L'ASSUREUR INTERVIENT EXCLUSIVEMENT AU PROFIT DE L'ADHERENT ET DE SON CONJOINT, CONCUBIN OU COSIGNATAIRE D'UN PACS.**

**L'ASSUREUR INTERVIENT SI ET SEULEMENT SI LA DEMANDE EN DIVORCE, LA SEPARATION, LA MESURE DE PROTECTION, LE CHANGEMENT DE REGIME MATRIMONIAL, LA DONATION, LE LEGS OU LA LIBERALITE, LE DECES POUR LA GARANTIE LES SUCCESSIONS, LE RECOURS OU L'ACTION POUR LE DROIT DE VISITE DES GRANDS-PARENTS EST INTRODUITE AU MOINS VINGT QUATRE (24) MOIS APRES LA DATE D'EFFET DE L'ADHESION AU CONTRAT.**

## **ARTICLE 6**

### **L'ACCES AU SERVICE DE L'ASSUREUR**

Vous pouvez accéder aux services de l'Assureur selon les modalités suivantes :

Par téléphone, sur une ligne dédiée au :

**04 68 73 63 93 (appel non surtaxé)**

**de 9h à 12h et de 14h à 17h45.**

Par courrier : Centre de Gestion et d'Expertise, sis 569 rue Félix Trombe, Tecnosud,  
CS 60011, 66028 PERPIGNAN Cedex,

Par mail à l'adresse [mfa@cdfp.fr](mailto:mfa@cdfp.fr)

*Le service est accessible du lundi au vendredi (sauf jours fériés)*

Pour déclarer votre Sinistre, Vous devez adresser par courrier, courriel ou télécopie :

- la description de la nature et des circonstances de votre Litige avec la plus grande précision et sincérité,
- les éléments établissant la réalité du préjudice que Vous alléguiez,

**L'ASSUREUR NE PREND JAMAIS EN CHARGE LES FRAIS DE REDACTION D'ACTES, D'EXPERTISES, LES CONSTATS D'HUISSIER, LES FRAIS LIES A L'OBTENTION DE TMOIGNAGES, D'ATTESTATIONS OU DE TOUTES AUTRES PIECES JUSTIFICATIVES DESTINEES A CONSTATER OU A PROUVER LA REALITE DE VOTRE PREJUDICE, A IDENTIFIER OU A RECHERCHER VOTRE ADVERSAIRE, OU DILIGENTES A TITRE CONSERVATOIRE OU ENGAGES A VOTRE INITIATIVE.**

- les coordonnées de votre adversaire,
- et toutes les pièces et informations utiles à l'instruction de votre dossier telles qu'avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations...

**En cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part sur la cause, les circonstances ou encore les conséquences du Litige, Vous pouvez être déchu de vos droits à garantie, voire encourir des sanctions pénales. Vous devez déclarer votre Sinistre dès que Vous en avez connaissance, sauf cas de force majeure. Toutefois, l'Assureur ne Vous opposera pas de déchéance de garantie pour déclaration tardive sauf s'il prouve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.**

Dans votre propre intérêt, Vous devez éviter de prendre une initiative sans concertation préalable avec l'Assureur : si Vous prenez une mesure, de quelque nature qu'elle soit, si Vous mandatez un avocat ou tout autre auxiliaire de justice, expert ou sachant, avant d'en avoir avisé l'Assureur et obtenu son accord écrit, les frais exposés resteront à votre charge.

Néanmoins, si Vous justifiez d'une situation d'urgence caractérisée nécessitant la prise immédiate d'une mesure conservatoire, l'Assureur Vous remboursera, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés, sans avoir obtenu son accord préalable.

## ARTICLE 7

### LA VIE DU CONTRAT

#### L'APPLICATION DANS LE TEMPS

##### La durée des garanties :

Les garanties prennent effet dès l'adhésion au contrat, sauf modalités spécifiques expressément prévues dans les présentes conditions générales, et sont applicables pendant toute la durée de l'adhésion, sauf pendant les périodes de suspension du ou des contrats d'assurances conclus avec le souscripteur.

##### La prescription :

La prescription est l'extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un temps défini par la loi. Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurances sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance (Article L 114-1 du Code des Assurances).

Toutefois ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure. 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 L114-2 du Code des Assurances). Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont la demande en justice, l'acte d'exécution forcée, la reconnaissance du droit par le débiteur. Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

## L'APPLICATION DANS L'ESPACE

Les garanties s'exercent conformément aux modalités prévues à l'article relatif aux prestations de l'Assureur en France ainsi qu'en Principauté d'Andorre et Principauté de Monaco. Dans tous les autres pays, l'intervention de l'Assureur se limite au remboursement sur justificatifs des frais et honoraires de procédure dans la limite des montants et plafonds de prise en charge.

## ARTICLE 8

### LA PROTECTION DE VOS INTERETS

Vos intérêts sont protégés conformément aux dispositions du Code des Assurances, notamment :

**RESPECT DU SECRET PROFESSIONNEL** (article L127-7 du Code des Assurances) : Les personnes qui ont à connaître des informations que Vous communiquez pour les besoins de votre cause, dans le cadre du Contrat, sont tenues au secret professionnel.

**EXAMEN DE VOS RECLAMATIONS** : Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information, de clarification ou d'avis, n'est pas une réclamation.

Toute réclamation concernant le Contrat ou le traitement d'un Sinistre, peut être formulée :

1/ par priorité auprès du responsable du Service de Protection Juridique, qui en avisera, pour information, le responsable du Service Consommateurs du Souscripteur,

2/ et si la réponse du responsable du Service de Protection Juridique ne Vous satisfait pas, auprès du Service Relation Clientèle de l'Assureur :

par courrier : CFDP Service Relation Client - Immeuble l'Europe - 62 rue de Bonnel, - 69003 LYON

ou par mail à [relationclient@cdfp.fr](mailto:relationclient@cdfp.fr).

L'Assureur s'engage, à compter de la réception de la réclamation, à en accuser réception sous 10 (dix) jours ouvrables et, en tout état de cause, à la traiter dans un délai maximum de 2 (deux) mois.

Si aucune solution n'a pu être trouvée dans le cadre de la réclamation, Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la consommation:

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>

L'Assureur s'engage par avance à accepter la position qui sera prise par la Médiation de l'Assurance.

**PROCEDURE EN CAS DE DESACCORD ENTRE VOUS ET CFDP ASSURANCES ARBITRAGE** (article L127-4 du Code des Assurances) : En cas de désaccord entre Vous et l'Assureur au sujet de mesures à prendre pour régler un litige, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de grande instance statuant en la forme des référés. Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'Assureur. Toutefois, le Président du Tribunal de grande instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque Vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives. Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui Vous avait été proposée par l'Assureur ou par la tierce personne mentionnée à

l'alinéa précédent, l'Assureur Vous indemnise des frais exposés pour l'exercice de cette action, **dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis.**

**INFORMATION EN CAS DE CONFLIT D'INTERETS** (article L127-5 du Code des Assurances) : En cas de conflit d'intérêts entre Vous et l'Assureur ou de désaccord quant au règlement du Litige, l'Assureur Vous informe du droit mentionné à l'article L127-3 du Code des Assurances (libre choix de l'avocat) et de la possibilité de recourir à la procédure de désaccord et d'arbitrage mentionnée ci-dessus (article L127-4 du Code des Assurances).

**PROTECTION DE VOS DONNEES** : En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour adhérer au Contrat, ce qu'acceptent expressément les personnes sur qui portent ces données. Ces données sont transmises par le Souscripteur. Elles pourront être traitées et utilisées par l'Assureur pour les besoins de la gestion des services souscrits en exécution du Contrat, et ce sous la seule responsabilité de l'Assureur à l'exclusion de tout autre traitement. Les Bénéficiaires du Contrat sont informés que leurs données personnelles pourront être également utilisées pour les actions commerciales du Souscripteur, et communiquées le cas échéant à des Tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Ces Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent. Ils peuvent exercer ce droit en s'adressant à la MFA – Délégué à la Protection des Données – 6 rue Fournier – BP 311 – 92111 CLICHY Cedex, ou par e-mail à : [infolib@mfa.fr](mailto:infolib@mfa.fr). Ils peuvent également exiger, le cas échéant, l'opposition de l'utilisation de ces données personnelles à des fins de prospection, notamment commerciale.

**AUTORITE DE CONTROLE** : L'autorité de contrôle de l'Assureur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 61 rue Taitbout - 75436 PARIS cedex 09.



## LA MFA C'EST AUSSI :



Auto particuliers



Auto taxis



Auto pros



Habitation



Camping-car, Caravane, Mobil-home



Navigation de plaisance



Crédits auto<sup>(1)</sup>



Épargne-retraite<sup>(2)</sup>



Mutuelle santé

Pour contacter la MFA :

**01 49 68 68 68**



**RAPPEL GRATUIT  
sur mfa.fr**

Pour contacter l'assistance MFA :

**09 69 32 82 25**

24h/24, 7j/7.

(1) La MFA est intermédiaire non exclusif en opérations de banque, inscrit à L'ORIAS sous le numéro d'identification 13003934, pour le compte de La Socram Banque, SA au capital social de 70 000 000 €, RCS NIORT 682 014 865 - 2 rue du 24 février, CS 90000, 79092 Niort cedex 9 - Mandataire d'assurance - N° ORIAS 08044968 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

(2) Les contrats d'épargne-retraite sont gérés par Mutavie. MUTAVIE SE - Société européenne à Directoire et Conseil de surveillance. Entreprise régie par le Code des Assurances. Capital 46 200 000 € RCS Niort B 315 652 263. Siège social : 9 rue des Iris - CS 50000 - Bessines - 79088 Niort cedex 9.