

Dispositions générales

> Assurance
Protection
juridique
du particulier

VOTRE CONTRAT

(soumis aux dispositions du Code des assurances)

Votre contrat d'assurance Protection juridique vous fait bénéficier :

➤ d'une Protection juridique du particulier

Nous* mettons en œuvre tous les moyens juridiques et financiers permettant la solution amiable ou à défaut judiciaire des litiges* relevant de votre vie privée et salariée ;

➤ du service Thélem assurances informations

Nos juristes répondent par téléphone à vos questions juridiques à caractère documentaire dans tous les domaines de votre vie privée et salariée.

**POUR NOUS CONTACTER, MERCI DE VOUS REPORTER
AU DOS DU PRÉSENT DOCUMENT.**

Celui-ci est constitué :

➤ des présentes Dispositions Générales qui précisent nos droits et nos obligations réciproques ;

➤ des Conditions Particulières qui adaptent ces Dispositions Générales à votre situation personnelle et précisent notamment le montant de la garantie ainsi que le seuil d'intervention (enjeu financier du litige* en dessous duquel nous* n'intervenons pas).

SOMMAIRE

1. Lexique	5
2. Vos garanties	6
2.1 Frais pris en charge et seuil d'intervention	6
2.2 Objet et étendue des garanties	6
3. Territorialité	6
4. Exclusions	8
5. Votre indemnisation	10
5.1 Déclaration	10
5.2 Gestion amiable de votre dossier	10
5.3 En cas de procédure	10
5.4 Montant des honoraires et frais réglés aux mandataires intervenant pour votre compte	11
5.5 Examen des réclamations	12
5.6 Arbitrage en cas de désaccord	13
5.7 Subrogation conventionnelle et légale	13
5.8 Cumul des garanties	13
6. Le contrat	14
6.1 Prise d'effet et durée	14
6.2 Paiement de la cotisation	14
6.3 Révision de la cotisation, des plafonds d'honoraires, des frais de prise en charge et du seuil d'intervention	14
6.4 Les divers cas de résiliation	14
6.5 Les modalités de résiliation	16
7. Prescription	16
8. Protection de vos données à caractère personnel	17
9. Organisme de contrôle	17
10. Prospection commerciale par voie téléphonique	18
11. Preuves	18
12. Les modalités de souscription à distance Internet / téléphone	18
12.1 Le parcours de souscription	18
12.2 Effet différé dans le temps	19
12.3 La modification du contrat	19
12.4 Droit de rétractation	19

1. LEXIQUE

Les termes définis sont signalés par un astérisque (*).

Construction (travaux de)

Travaux de construction soumis :

- à la délivrance d'un permis de construire, de démolir ou de déclaration préalable, ou
- à l'obligation d'assurance édictée par l'article L 242-1 du Code des assurances.

Dépens

Frais de justice entraînés par le procès, ne comprenant pas les honoraires d'avocat.

EDPM

Engin de Déplacement Personnel Motorisé tel que les trottinettes électriques, monoroues, gyropodes et hoverboards, par référence au décret n°2019-1082 du 23 octobre 2019 relatif à la réglementation de ces engins.

E-réputation

Diffusion d'informations via Internet (e-mail, spam, lien, site, blog, forum de discussion, réseaux sociaux, ...) portant atteinte à votre réputation dans le cadre de votre vie privée. Ces informations peuvent se traduire par des dénigrements, injures, diffamation, ainsi que par la publication via l'Internet de déclarations, d'écrits, de photographies ou de vidéo préjudiciables, sans votre consentement.

Frais irrépétibles

Sommes exposées par une partie dans une instance judiciaire, non comprises dans les dépens* et compensées par une indemnité au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile ou de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L 761-1 du Code de justice administrative.

Litige

Toute situation conflictuelle causée par un événement préjudiciable ou un acte répréhensible.

Cette situation, qui vous* oppose à une personne morale ou physique non assurée, vous* conduit à faire valoir un droit contesté, à résister à une prétention ou nécessite que vous* soyez défendu devant toute juridiction.

Nous

Thélem assurances et son gestionnaire des sinistres, le GIE CIVIS mandaté pour délivrer les prestations garanties.

GIE CIVIS - 90 avenue de Flandre - 75019 PARIS
Tél. : 01 53 26 25 25 - Fax : 01 53 26 36 34
www.civis.fr

Violences intrafamiliales

Violences (visées aux articles 222-1 à 222-67 du code pénal) commises par un membre de la famille ayant la qualité d'assuré au titre de la garantie protection juridique, à l'encontre d'un autre membre de la famille :

- Un conjoint à l'égard d'un autre conjoint,
- Un conjoint ou parent à l'égard d'un enfant,
- Un enfant à l'égard d'un parent ou conjoint,
- Un enfant à l'égard d'un autre enfant.

Vous (personnes assurées)

Les personnes assurées au titre de ce contrat c'est-à-dire :

- Vous-même,
- Votre époux(se) non séparé(e) de corps ou votre concubin(e), votre partenaire lié(e) par un pacte Civil de Solidarité (PACS) domicilié(e) à votre foyer,
- Vos enfants ou ceux de votre conjoint ou concubin(e) ou de votre partenaire lié(e) par un pacte Civil de Solidarité (PACS), domiciliés à votre foyer :
 - mineurs,
 - ceux dont vous avez la tutelle,
- Vos enfants ou ceux de votre conjoint ou concubin(e) ou votre partenaire lié(e) par un pacte Civil de Solidarité (PACS), majeurs célibataires domiciliés à votre foyer ou non, dès lors qu'ils poursuivent leurs études sans exercer de profession,
- Vos ascendants ou ceux de votre époux(se) non séparé(e) de corps ou concubin(e) ou de votre partenaire lié(e) par un pacte Civil de Solidarité (PACS), domiciliés à votre foyer.

Usurpation d'identité

Usage non autorisé des éléments d'authentification ou d'identification de votre identité par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice dont vous êtes la victime.

2. VOS GARANTIES

2.1 Frais pris en charge et seuil d'intervention

Nous* prenons en charge, dans la limite de **20 000 € par litige***, les frais engagés ou diligentés, avec notre accord préalable, c'est-à-dire :

- le coût des enquêtes, des consultations, des constats d'huissier,
- le coût des expertises amiables ou judiciaires,
- les frais et honoraires d'avocat ou de toute personne habilitée par les textes pour défendre vos intérêts devant toute juridiction, dans la limite des montants prévus au § 5.4.

Le seuil d'intervention (enjeu financier du litige* en dessous duquel nous* n'intervenons pas) est fixé à **220 €**.

2.2 Objet et étendue des garanties

Nous* garantissons tous les litiges* survenant dans votre vie privée ou salariée lorsqu'ils interviennent notamment dans les domaines suivants :

La Protection de la personne

Atteinte à l'intégrité de votre personne suite à :

- usurpation d'identité*,
- e-réputation*,
- harcèlement,
- agression ; nous* garantissons également la victime de violences intrafamiliales*, y compris lorsque l'auteur de ces violences a la qualité d'assuré. Cette garantie n'est mobilisable qu'au bénéfice exclusif des victimes.

La Vie quotidienne

En votre qualité :

- de consommateur lors de l'achat, la vente, la location, de biens mobiliers et/ou de services y compris sur internet,
- d'utilisateur de services publics et privés : banque, administration fiscale, caisse de retraite, organisme de remboursement de soins,...

L'Habitation

En votre qualité de propriétaire, copropriétaire ou locataire de votre résidence principale ou secondaire :

- achat, vente d'un bien immobilier,
- conflit de voisinage anormal et répété, bornage,
- travaux d'entretien, d'embellissement, de réparation.

La Construction

- Travaux de construction soumis à une autorisation préalable (ex : permis de construire) concernant votre résidence principale ou secondaire.

Cette garantie est acquise si le litige* survient au moins 36 mois après la date d'effet du contrat.

L'Automobile

- Lors de l'achat, la vente, l'entretien, la réparation de votre véhicule, y compris les EDPM*,
- Lors de l'utilisation des nouveaux modes de consommation (covoiturage).

Les Loisirs

- Nouveaux modes de consommation tels que l'utilisation des plateformes communautaires de location,
- Lors de l'achat, la vente, l'entretien, la location, la conduite ou l'assurance d'un voilier d'une longueur inférieure ou égale à six mètres, d'un engin nautique ou d'un bateau de plaisance à moteur d'une puissance inférieure ou égale à 15 CV réels,
- Voyages,
- Participation bénévole à une association en tant que membre ou président.

Le Travail

- Dans le cadre d'un conflit individuel vous* opposant à votre employeur en tant que salarié et portant sur la conclusion, l'exécution ou la rupture de votre contrat de travail (licenciement, accident du travail, litiges* liés au non-paiement d'heures supplémentaires...),
- En qualité d'employeur d'une personne déclarée intervenant dans le cadre d'une activité d'aide ou d'assistance à domicile.

La Santé

En votre qualité de patient suite à un litige* avec :

- un représentant du corps médical ou paramédical,
- un établissement de soins public ou privé.

La Défense pénale

- Si vous* êtes poursuivi en cas de faute non intentionnelle y compris suite à infractions au code de la route (contraventions, délits...).

Le Droit de la famille

- Successions de vos pères et/ou mère, en qualité d'héritier, lorsque vous* êtes opposé au conjoint survivant, à vos frères et/ou sœurs et/ou à leurs héritiers au premier degré,

Cette garantie est acquise si l'ouverture de la succession survient au moins 6 mois après la date d'effet du contrat.

- Donations et legs en ligne directe,
- Filiations ou procédure d'adoption lorsque l'assuré a le statut de parent ou d'enfant,
- Incapacités, tutelles, curatelles.

3. TERRITORIALITÉ

Notre garantie s'applique aux litiges* relevant de la compétence des tribunaux des pays membres de l'Union Européenne, Andorre, Islande, Liechtenstein, Monaco, Norvège, Saint-Marin, Vatican et Suisse.

4. EXCLUSIONS

Nous* n'intervenons pas :

1. lorsque l'événement préjudiciable ou l'acte répréhensible, à l'origine du litige* (quel que soit le litige*), est porté à votre connaissance avant la prise d'effet ou après l'expiration du contrat.
2. pour les litiges* de construction* qui surviennent dans les 36 mois suivant la date d'effet du contrat. Les litiges* relatifs à la réalisation de travaux de génie civil tels que définis à l'article L 241-1 du Code des assurances sont toujours exclus ;
3. lorsque l'ouverture de la succession survient dans les 6 mois suivant la date d'effet du contrat ;
4. lorsque votre demande est juridiquement insoutenable (position ou litige* non défendable au regard de la loi et de la jurisprudence en vigueur) ;
5. dans le règlement de votre quote-part de charges liée aux procédures opposant un (des) tiers au syndicat des copropriétaires ;
6. pour tout litige* provoqué intentionnellement par vous* ou avec votre complicité ou lorsqu'il résulte de votre participation à un crime, délit intentionnel ou rixe sauf cas de légitime défense.

Lorsque le litige* découle :

7. de votre responsabilité civile quand elle est couverte par un contrat d'assurances ;
8. d'un accident de la circulation impliquant votre véhicule terrestre à moteur, y compris votre EDPM* ;
9. d'une activité professionnelle non salariée ou de l'administration d'une entreprise, d'une collectivité ou d'une association quand cette dernière emploie un ou des salariés ;
10. de votre qualité d'employeur n'ayant pas déclaré une personne intervenant dans le cadre d'une activité d'aide ou d'assistance à domicile ;
11. de l'application des statuts d'une société ou de l'achat, la vente, la détention de droits sociaux d'une société non cotée officiellement à une bourse française de valeurs ;
12. de la protection de vos brevets, titres de propriété industrielle ou droits d'auteur ;
13. de la propriété ou de l'usufruit de biens immobiliers non destinés exclusivement à votre usage, privé, (excepté la mise en location de votre résidence secondaire durant une période n'excédant pas deux mois au cours de chaque année civile) ;
14. de votre qualité de donneur d'aval, de caution (excepté l'engagement de caution contracté à propos du logement loué par l'un de vos descendants ou ascendants), ou cessionnaire de droits ;
15. de l'achat, la vente, la location, l'entretien, la réparation, la conduite ou l'assurance d'un voilier d'une longueur supérieure à six mètres, d'un engin nautique ou d'un bateau de plaisance à moteur d'une puissance supérieure à 15 CV réels, d'un aéronef ;

16. d'une atteinte à votre e-réputation faisant suite à la publication :
- d'information(s) constituée(s) par une déclaration, article, publication, enregistrement sonore, photographie, vidéo, librement réalisé dans un lieu public, auprès ou en présence du public ou lorsque vous* avez, vous*-même, publié ou autorisé la publication via Internet ;
 - d'information(s) constituée(s) par une déclaration, conversation, conférence, publication, réalisées sur internet en utilisant des logiciels de communication instantanée (« tchat »), avec ou sans vidéos et webcam ;
 - d'informations ayant pour origine les sanctions pénales diligentées ou prononcées à votre rencontre pour crime ou délit ;
17. de l'application du livre I du Code civil (divorce, nationalité..., excepté les litiges* relatifs à la filiation et aux incapacités), ainsi que des régimes matrimoniaux, successions (excepté les litiges* successoraux visés au § 2) et donations entre vifs (excepté les donations et legs en ligne directe) ;
18. de l'émancipation des mineurs, de la gestation pour autrui, de l'acquisition de la nationalité française, de l'obtention d'un titre de séjour ou des empreintes génétiques ;
19. de l'expression par vous* d'opinions politiques, syndicales, religieuses y compris l'exercice d'un ministère religieux ;
20. de la guerre civile ou étrangère ;
21. de l'application du présent contrat ;

Nous* ne réglons pas :

22. Les amendes et les sommes de toute nature que vous* seriez dans l'obligation de régler ou rembourser au(x) tiers ;
23. les frais et dépens* engagés par le (les) tiers et mis à votre charge ;
24. les honoraires de résultat ;
25. les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés de votre seul fait ;
26. les enquêtes pour identifier ou retrouver le (les) tiers.

Certains frais ne sont jamais pris en charge. Vous reporter au § 5.4 «MONTANT DES HONORAIRES ET FRAIS RÉGLÉS AUX MANDATAIRES INTERVENANT POUR VOTRE COMPTE», ces mentions se situant sous le tableau des «frais et honoraires d'avocat».

5. VOTRE INDEMNISATION

5.1 Déclaration

Dès que vous* avez connaissance du litige* ou du refus opposé à une réclamation dont vous* êtes l'auteur ou le destinataire, conformément à l'article L 113-2 du Code des assurances, vous* devez :

- **déclarer, dans 5 jours ouvrés** (du lundi au vendredi), votre litige* sur votre extranet assuré, ou par écrit à votre assureur conseil (agent général ou courtier) ;
- **communiquer dans les plus brefs délais au gestionnaire délégué dont les coordonnées sont les suivantes :**
GIE CIVIS - 90 avenue de Flandre - 75019 PARIS - Tél. : 01.53.26.25.25 - Fax : 01.53.26.36.34 - www.civis.fr
ou à votre assureur conseil,

toutes pièces, informations, justificatifs ou éléments de preuve nécessaires à la vérification des garanties, à la localisation du tiers, à l'instruction du dossier et à la recherche de sa solution. La mise en œuvre de nos services intervient dans le strict respect du secret professionnel (L 127-7 du Code des assurances).

ATTENTION : sauf cas fortuit ou force majeure, toute déclaration de litige* doit être transmise au plus tard dans les 5 jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous* en avez eu connaissance ou du refus opposé à une réclamation dont vous* êtes l'auteur ou le destinataire, ce, sous peine de déchéance de garantie, s'il est établi que le retard dans la déclaration nous* cause un préjudice, conformément à l'article L.113-2 du Code des assurances.

Cette déclaration devra nous* parvenir avant tout engagement d'action judiciaire et avant toute saisine d'un mandataire (avocat, huissier, expert, ...) sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées. Dans le cas contraire, **nous* serons fondés à ne pas prendre en charge les frais et honoraires engagés sans accord préalable ainsi que ceux correspondants à des prestations ou actes de procédure réalisés avant la déclaration, sauf si vous* pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.**

En cas de déclaration inexacte et de mauvaise foi sur les faits, les événements ou la situation qui est à l'origine du litige* ou plus généralement sur tout élément pouvant servir à sa solution, vous* encourez une déchéance de garantie (perte du droit à la garantie pour le sinistre concerné).

5.2 Gestion amiable de votre dossier

- Après analyse de la déclaration de sinistre, nous* vous* renseignerons sur vos droits, et mettrons en œuvre, avec votre accord, toutes interventions ou démarches permettant une issue amiable.

Les frais que vous* pourriez engager sans notre accord préalable resteront à votre charge (sauf mesures conservatoires urgentes – exemple : constat d'huissier).

- Si vous* êtes informé que le tiers est assisté d'un avocat ou si nous* en sommes nous*-mêmes informés, vous* devrez également être assisté par un avocat.
 - Nous* vous* proposerons de choisir librement votre avocat chargé de défendre vos intérêts.
 - Nous* pourrons, suite à votre demande écrite ou courriel, vous* mettre en relation avec l'un de nos avocats habituels.
 - Si une issue amiable ne peut être obtenue, nous* vous* indiquerons les suites judiciaires envisageables.

5.3 En cas de procédure

- En phase judiciaire ou en cas de conflit d'intérêts, conformément à l'article L127-3 du Code des assurances (lorsque nous* devons simultanément défendre vos intérêts et ceux du ou des tiers),

- Nous* vous* proposons de **choisir librement** votre avocat chargé de défendre vos intérêts.
- Nous* pourrons, à **votre demande écrite**, vous* mettre en relation avec l'un de nos avocats habituels.

- Vous* aurez la direction du procès, c'est-à-dire la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure, avec notre assistance si vous* le souhaitez.

- Il sera nécessaire d'obtenir notre accord préalable sur la prise en charge des frais et honoraires liés aux actions ou voies de recours que vous* entendrez exercer afin de nous* permettre, au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé et l'opportunité. Il en sera de même pour l'acceptation d'une transaction.
A défaut d'un tel accord préalable, nous* ne prendrons pas en charge ces frais et honoraires.

5.4 Montant des honoraires et frais réglés aux mandataires intervenant pour votre compte

- Selon votre régime fiscal :
 - si vous* êtes assujetti à la TVA, nous* vous* remboursons, sur justificatifs, le montant de ces dépenses HT.
 - si vous* n'êtes pas assujetti à la TVA, nous* réglons directement le montant de ces dépenses TVA incluse.
- Quel que soit votre régime fiscal, ces dépenses sont constituées :
 - des honoraires et frais des mandataires judiciaires. Ils sont versés à concurrence des montants indiqués dans le tableau ci-après concernant l'avocat intervenant pour votre compte,
 - de tous autres frais nécessaires à la résolution du litige*.
- Il vous* appartiendra de votre côté de verser toutes sommes, provisions ou cautions qui seraient éventuellement requises pour faire face à des charges non garanties.
- Les sommes qui vous* sont allouées au titre des frais et dépens (frais de justice entraînés par le procès, ne comprenant pas les honoraires d'avocat) ainsi que des frais irrépétibles (sommes exposées par une partie dans une instance judiciaire, non comprises dans les dépens) et compensées par une indemnité au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile ou de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L 761.1 du Code de justice administrative **seront affectés prioritairement aux frais que vous* auriez personnellement exposés.**

Au-delà de vos propres frais, nous* serons subrogés dans vos droits et actions pour la récupération de ces sommes à concurrence des sommes réglées par nos soins.

Dans le cadre de l'application de la loi n°2019-222 du 23 mars 2019, nous* sommes amenés à prendre en charge la mise en place des Modes Alternatifs de Résolution des Différends (MARD) comme suit :

La conciliation : dans le cadre d'une conciliation ordonnée par **le juge**, nous* prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat à hauteur de **300€ TTC** par litige*.

La médiation conventionnelle : pour la mise en œuvre de cette mesure nous* prenons en charge les honoraires du médiateur à hauteur de **500€ TTC** par litige*, **à l'exclusion des honoraires d'avocats.**

La procédure participative par avocat : nous* prenons en charge des frais et honoraires de votre avocat à hauteur de **400€ TTC** par litige*.

Nous* réglons les frais et honoraires d'avocat dans la limite par sinistre* ou litige* du barème T.T.C. suivant :

Consultation	80 €	Juge pour enfant, JAF	600 €
Assistance au stade amiable (<i>en cas d'assistance du tiers par un avocat, en cas de médiation conventionnelle</i>) :		Procédure dématérialisée	400 €
- règlement amiable conclu :	400 €	Ordonnance : juge de la mise en l'état, Requête, sursis à exécuter, juge de l'exécution	380 €
- règlement amiable non obtenu :	200 €	Conseil des Prud'hommes :	
Commission administrative	275 €	- conciliation :	305 €
Médiation judiciaire (civile et pénale).....	300 €	- jugement :	580 €
Tribunal de Police	430 €	- départage :	380 €
Tribunal correctionnel :		Appel :	
- sans CPC :	380 €	- en matière pénale :	580 €
- avec CPC :	430 €	- autres :	800 €
- audience de renvoi sur intérêts civils :	460 €	Cour d'assises	1500 €
Assistance à mesure d'instruction, d'expertise	245 €	Cour de cassation / conseil d'état	1500 €
Référé :		Autre commission et juridiction	600 €
- référé expertise en défense :	305 €	Transaction au stade judiciaire :	
- référé prud'homal :	500 €	- sans rédaction d'un procès-verbal	50 % du plafond prévu pour la juridiction concernée
- autre :	440 €	- avec rédaction d'un procès-verbal	100 % du plafond prévu pour la juridiction concernée
Tribunal judiciaire / Tribunal de commerce / Tribunal administratif	800 €		

Ces montants

- incluent, outre les honoraires, les frais, droits divers, débours ou émoluments (notamment de postulation devant le Tribunal judiciaire).
 - sont applicables par ordonnance, jugement ou arrêt ainsi qu'en cas de pluralité d'avocats, c'est à dire lorsqu'un avocat succède, à votre demande, à un autre avocat pour la défense de vos intérêts ou si vous* faites le choix de plusieurs avocats.

Si le litige* relève d'une juridiction étrangère, le montant applicable est celui de la juridiction française équivalent, et à défaut, celui du niveau de juridiction concerné.

Nous* ne réglons pas :

- les amendes et les sommes de toute nature que vous* seriez dans l'obligation de régler ou rembourser au(x) tiers,
- les frais et dépens (frais de justice entraînés par le procès, ne comprenant pas les honoraires d'avocat) engagés par
- le (les) tiers et mis à votre charge,
- les honoraires de résultat,
- les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés de votre seul fait,
- les enquêtes pour identifier ou retrouver le ou les tiers,
- le montant de la consignation pour constitution de partie civile auprès du juge d'instruction,
- les frais engagés sans notre accord,
- les droits proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un huissier de justice.

5.5 Examen des réclamations

Vous* apportez une relation unique et de qualité est notre principal objectif. Il peut cependant arriver qu'un désaccord ou qu'un mécontentement survienne dans le cadre de l'établissement d'un devis, de la gestion de votre contrat ou encore suite à la survenance d'un sinistre.

Traitement des réclamations survenues suite à l'établissement d'un devis et/ou dans le cadre de la gestion de votre contrat :

Vous* pouvez, avant toute saisine d'une juridiction, nous* soumettre votre réclamation suivant la procédure ci-dessous :

Toute réclamation doit être **adressée prioritairement à votre interlocuteur habituel** dont les coordonnées figurent sur vos conditions particulières lequel sera en mesure de vous* apporter toutes informations et explications.

• Les services du siège :

Si la réponse apportée par votre interlocuteur habituel ne vous* satisfait pas, vous* pouvez adresser votre réclamation écrite (mentionnant les références de votre dossier ainsi que les pièces justificatives) :

- par courrier ➔ **Thélem assurances - Service réclamations - Le Croc 45430 CHÉCY**
- par e-mail ➔ reclamations@thelem-assurances.fr
- pour le suivi d'une réclamation en cours ➔ **02 38 78 35 60**

Nous* nous* engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables et à apporter une réponse à votre réclamation dans les meilleurs délais et au plus tard dans les deux (2) mois, sauf circonstances particulières justifiant un délai de traitement plus long dont nous* vous* informerons le cas échéant.

• La Médiation :

Si vous* estimez que les réponses apportées à votre réclamation ne sont pas satisfaisantes après toutes les voies de recours décrites ci-dessus, vous* pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'assurance, en écrivant :

- par courrier ➔ **La Médiation de l'assurance - TSA50110 - 75441 PARIS cedex 09**
- via un formulaire directement sur le site ➔ <https://www.mediation-assurance.org/>

Attention, aucune action judiciaire ne doit être engagée. Si vous* saisissez le Médiateur avant d'avoir adressé votre réclamation à notre Service Réclamation, vous* vous* exposez à un refus de traitement de votre demande par le Médiateur de l'Assurance.

Après avoir été saisi le Médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception des pièces fondant la demande afin de rendre son avis.

Suite à la gestion de votre sinistre :

En cas de réclamation portant sur la mise en œuvre de votre contrat ou sur la qualité du service, vous* pourrez vous* adresser à notre Service Qualité :

- par courrier ➔ **GIE CIVIS - SERVICE QUALITÉ - 90 AVENUE DE FLANDRE - 75019 PARIS**
- par e-mail ➔ qualite@civis.fr

Il sera accusé réception de votre réclamation dans un délai de dix jours ouvrables. La réponse définitive vous* sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard dans les deux (2) mois suivant votre saisine, sauf circonstances particulières justifiant un délai de traitement plus long dont vous* seriez informés.

Si votre réclamation persiste et après épuisement de nos voies de recours internes, vous* avez la possibilité de saisir le médiateur de l'assurance en écrivant :

- par courrier ➔ **La Médiation de l'assurance - TSA50110 - 75441 PARIS cedex 09**
- via un formulaire directement sur le site ➔ <https://www.mediation-assurance.org/>

Attention, aucune action judiciaire ne doit être engagée. Si vous* saisissez le Médiateur avant d'avoir adressé votre réclamation à notre Service Réclamation, vous* vous* exposez à un refus de traitement de votre demande par le Médiateur de l'Assurance.

Après avoir été saisi, le Médiateur dispose d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception des pièces fondant la demande afin de rendre son avis.

5.6 Arbitrage en cas de désaccord

En cas de désaccord entre nous* et vous* sur les mesures à prendre pour régler le litige* déclaré (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer un recours) :

- Vous* avez la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par vous* sous réserve :
 - que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
 - de nous* informer de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous*, sont pris en charge par nous* dans la limite de **800 € TTC**. **Si notre désaccord est relatif aux mesures à prendre pour régler le litige***, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne, arbitre désigné d'un commun accord parmi les professionnels habilités à donner du conseil juridique (notaire, avocat, professeur de faculté...) ou, à défaut d'accord, par la procédure accélérée au fonds devant le Tribunal judiciaire. Nous* prendrons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté, dans la limite de **800 € TTC**.

Toutefois, conformément à l'article L.127-4 du Code des assurances, le Président du Tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond 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 proposée par nous-même ou la tierce personne arbitre, nous* vous* indemnisons des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite du montant de la garantie.

Lorsqu'une tierce personne a été désignée, le délai de recours contentieux est suspendu pour toutes les instances juridictionnelles qui sont couvertes par la garantie d'assurance et que vous* est susceptible d'engager en demande, jusqu'à ce que la tierce personne chargée de proposer une solution en ait fait connaître la teneur.

5.7 Subrogation conventionnelle et légale

En vertu des dispositions de l'article L 121-12 du Code des assurances, nous* sommes subrogés dans vos droits et actions pour le recouvrement des sommes qui vous* sont allouées au titre des dépens et des indemnités versées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 475-1, 375 et 800-2 du Code de procédure pénale, L 761-1 du Code de justice administrative, à concurrence des sommes que nous* avons payées et après vous* avoir prioritairement désintéressés si des frais de justice sont restés à votre charge.

5.8 Cumul des garanties

Vous* devez nous* informer au plus tôt si un autre contrat d'assurance garantit votre litige*.

6. LE CONTRAT

6.1 Prise d'effet et durée

Le contrat est parfait dès qu'il est signé par vous* et nous*. Votre contrat prendra effet le lendemain du jour du paiement de la première cotisation et au plus tôt, à la date fixée aux Conditions Particulières.

Le contrat est conclu pour la durée prévue aux conditions particulières. A l'expiration de cette durée, il est reconduit automatiquement d'année en année par tacite reconduction.

6.2 Paiement de la cotisation

Votre cotisation, ainsi que les frais et taxes, seront payables à notre siège social ou au domicile de notre représentant local, à la date d'échéance fixée aux Conditions Particulières.

A défaut de paiement d'une cotisation dans les 10 jours de son échéance nous* pourrons, moyennant préavis de 30 jours par lettre recommandée valant mise en demeure, suspendre le contrat et 10 jours après la date d'effet de la suspension, résilier le contrat et en poursuivre le paiement en justice.

A titre d'indemnité de résiliation, nous* conserverons le droit à la portion de prime correspondant à la période située entre la date d'effet de la résiliation et la date de la prochaine échéance anniversaire du contrat.

6.3 Révision de la cotisation, des plafonds d'honoraires, des frais de prise en charge et du seuil d'intervention

Nous* pouvons modifier, pour des raisons techniques et économiques, les tarifs, les frais de prise en charge et le seuil d'intervention applicable aux risques garantis par le présent contrat.

Si cette augmentation du montant de la cotisation, du seuil d'intervention, pour un risque identique, est supérieure à la variation de l'indice du prix à la consommation (ensemble des ménages - métropole - services) publié par l'INSEE sur une année d'assurance, alors, vous* pourrez, résilier le contrat dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance par lettre recommandée dans les conditions fixées au § 6.4 « par vous* ».

La résiliation est effective un mois après votre demande, le cachet de la poste faisant foi. Vous* demeurez redevable à notre égard d'une portion de cotisation calculée sur les bases du tarif précédent, au prorata du temps écoulé entre la date de la dernière échéance et la date de résiliation.

A défaut d'avoir usé de la faculté de résiliation, la modification de la cotisation appelée prend effet à compter de l'échéance.

6.4 Les divers cas de résiliation

Par vous* :

- à son échéance annuelle, moyennant un préavis de deux mois (article L 113-12 du Code des assurances) ;
- en cas de modification de votre situation selon les termes de l'article L113-16 du Code des assurances ;
- si nous* avons résilié, après sinistre, l'un de vos autres contrats sur le fondement de l'article R113-10 du Code des assurances (dans ce cas, vous* avez la possibilité, dans le délai d'un mois à compter de la notification de la résiliation, de résilier les autres contrats que vous pourriez avoir souscrits auprès de nous* ;
- en cas de majoration de la cotisation (cf. § 6.3 « Révision de la cotisation ») ;
- en cas de transfert du portefeuille de l'assureur (L 324-1 du Code des assurances) ;
- Loi Chatel : chaque année dans un délai de 20 jours suivant la date d'envoi (cachet de la poste) de l'avis d'échéance principale lorsque le document comporte une mention rappelant les conditions de dénonciation qui vous* sont offertes ;
ou
à tout moment à compter de la date de reconduction du contrat en l'absence d'une telle mention sur l'avis d'échéance principale. La résiliation prend alors effet le lendemain à OH00 de l'envoi de la notification que vous* nous* adressez, le cachet de la poste faisant foi.
- en cas de démarchage à domicile (L 112-9 du Code)

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, 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 avec demande d'accusé de réception pendant un délai de **14 jours calendaires** révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Pour l'exercice de ce droit, vous* devez adresser à votre assureur conseil une lettre recommandée avec accusé de réception reprenant le modèle suivant :

« Madame, Monsieur, je soussigné(e) (civilité, prénom, nom) déclare renoncer au présent contrat (n° de contrat) fait le (date de souscription) (+ date et signature) ».

Vous* serez alors remboursé, au plus tard dans les 30 jours, de la part de cotisation* correspondant à la période d'assurance durant laquelle le risque n'a pas couru, sauf mise en jeu de la garantie.

Paiement de la prime

La résiliation du contrat prenant effet à la date de réception du courrier, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la prime correspondant à la période pendant laquelle vous avez été assuré. Nous* nous* engageons à rembourser, dans les 30 jours suivant la date de résiliation, le trop perçu éventuel.

Toutefois, l'intégralité de la prime nous* reste due si un sinistre, dont vous n'avez pas eu connaissance, met en jeu la garantie du contrat et survient pendant la période de renonciation.

Par nous* :

- à son échéance annuelle (L 113-15 du Code des assurances), moyennant un préavis de deux mois ;
- en cas de non-paiement des cotisations (L 113-3 du Code des assurances - cf. § 6.2 - Paiement de la cotisation) ;
- après sinistre (article R 113-10 du Code des assurances) ;
- en cas d'aggravation du risque (L 113-4 du Code des assurances).

Droit de renonciation en cas de vente à distance :

Si le contrat a été souscrit dans le cadre d'une vente à distance, vous* bénéficiez, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, conformément à l'article L 112-2-1 du Code des assurances, d'un droit :

- de renonciation dans un délai de 14 jours calendaires révolus à compter :
 - a) soit du jour où le contrat à distance est conclu,
 - b) soit du jour où le souscripteur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L 121-20-11 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au point a) ci-dessus.
- à être remboursé des sommes réglées et encaissées au titre de la période postérieure à la date de renonciation, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la lettre de renonciation par l'Assureur.

Pour exercer cette faculté, vous* devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à :

Thélem assurances - BP 63130 - 45431 CHÉCY CEDEX

selon le modèle ci-après :

« Je soussigné(e) (civilité, prénom, nom) demeurant (adresse du souscripteur), déclare renoncer à mon contrat d'assurance N° (n° du contrat) souscrit le (date de souscription). Date + Signature

Cette renonciation ne s'applique pas :

- **aux contrats d'assurance temporaire dont la durée est inférieure à un mois,**
- **dès lors que vous* avez bénéficié de la prise en charge d'un sinistre* au titre des garanties de votre contrat.**

De plein droit

- en cas de retrait total d'agrément ou de liquidation judiciaire de l'assureur (L 326-12 et R 326-1 du Code des assurances).

6.5 Les modalités de résiliation

La notification de la résiliation peut être effectuée, à votre choix soit :

- par lettre ou tout autre support durable,
- par déclaration faite au siège social ou chez notre représentant,
- par acte extrajudiciaire,
- lorsque nous* vous* avons proposé la conclusion de ce contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

Nous* vous* confirmerons par écrit la réception de la notification.

Toutefois, si vous* faites valoir votre droit à renonciation dans un délai de 14 jours (article L 112-9 du code des assurances) ou en cas de résiliation suite à modification de votre situation selon les termes des articles L113-16 et R.113-16 du Code des assurances, vous* devrez notifier la résiliation par lettre recommandée (papier ou électronique) avec accusé de réception.

7. PRESCRIPTION

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

Article L114-1 du Code des assurances

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

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

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

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

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

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

Article L 114-2 du Code des assurances

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.

Les causes ordinaires d'interruption listées aux articles du Code civil sont les suivantes :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait : article 2240,
- la demande en justice : articles 2241 / 2242 / 2243,
- un acte d'exécution forcée : articles 2244 / 2245 / 2246.

Article L 114-3 du Code des assurances.

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.

8. PROTECTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Thélem assurances traite les données à caractère personnel dans le respect des lois et réglementations en vigueur et notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et des référentiels édictés par la CNIL.

Les données personnelles recueillies, traitées et enregistrées par Thélem assurances, responsable du traitement, sont obligatoires et sont utilisées par la Société :

- pour la passation, la gestion et l'exécution du contrat et des services associés ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires concernant notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme,
- pour lutter contre la fraude à l'assurance. Vos données peuvent ici être traitées par des personnes habilitées en la matière,
- dans un objectif d'évaluation et d'acceptation des risques,
- pour l'élaboration de statistiques et études actuarielles,
- pour la gestion de la relation client au travers notamment d'actions de fidélisation, du suivi et d'amélioration de la qualité de la relation client.

Thélem assurances peut également être amené à mettre en œuvre des traitements de profilage (pour personnaliser les offres) ou de décision automatisée à partir de l'analyse de vos données (pour le calcul du tarif).

En cas de sinistre, nous* pouvons être amenés, ainsi que nos prestataires de services, partenaires, filiales ou sous-traitants, à traiter des données relatives à votre état de santé dans la finalité de procéder à votre indemnisation.

Ces données, pendant toute la durée de la relation contractuelle, pourront être communiquées, dans la limite de leurs habilitations, aux personnes intéressées au contrat, à votre conseiller, aux partenaires, aux sous-traitants et réassureurs qui exécutent pour le compte de Thélem assurances certaines tâches indispensables à la bonne exécution du contrat, ainsi qu'aux personnes intervenant au contrat tels que les avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, professionnels de santé et organismes d'assurance.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant la durée de la relation commerciale ou contractuelle et dans le respect des délais de prescription légaux.

Ces données personnelles pourront donner lieu, à l'exercice du droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité par courrier adressé à Thélem assurances - à l'attention du **Délégué à la Protection des Données - Le Croc - BP 63130 - 45430 CHÉCY** ou par mail à l'adresse suivante : dpo@thelem-assurances.fr, accompagné de la copie d'un justificatif d'identité.

Vous* avez le droit de vous* opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données. Une fois votre demande transmise, nous* ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous* avez le droit de saisir la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris. Dans ce cas, il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement le consommateur, sauf si ce dernier est déjà client du professionnel. L'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique est désigné par un arrêté ministériel pour une durée de 5 ans.

9. ORGANISME DE CONTRÔLE

Nos activités sont soumises au contrôle de l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92 459, 75436 PARIS CEDEX 09.**

10. PROSPECTION COMMERCIALE PAR VOIE TÉLÉPHONIQUE

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (<https://conso.bloctel.fr/>). Dans ce cas, il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement le consommateur, sauf si ce dernier est déjà client du professionnel. Dans ce cas, le client pourra être sollicité pour des produits ou services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours. L'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique est désigné par un arrêté ministériel.

11. PREUVES

Nous* acceptons et vous* acceptez expressément que les copies des documents contractuels, sous forme électronique, soient admises comme preuves au même titre que l'écrit sur support papier.

12. LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION À DISTANCE INTERNET / TÉLÉPHONE

Préalable :

Ce paragraphe vient uniquement préciser les modalités de souscription à distance. Il ne déroge pas aux termes et conditions figurant aux Dispositions Générales et qui restent intégralement applicables.

Lorsque la souscription de votre contrat se fait à distance (par Internet et/ou par téléphone), les modalités sont les suivantes :

12.1 Le parcours de souscription

1. Vous* répondez à un questionnaire vous permettant de déclarer les éléments nécessaires à votre identification, ainsi qu'à l'évaluation et à la connaissance du risque à assurer.
2. Au terme de ce questionnement, vous* validez et attestez l'exactitude et l'exhaustivité de vos déclarations et informations saisies.
3. Vous* signez électroniquement :
 - le bulletin de souscription qui reprend l'ensemble de vos déclarations, répond aux besoins exprimés ainsi qu'aux garanties que vous* avez souhaitées,
 - votre mandat de prélèvement bancaire.

Vous* réglez un premier acompte par carte bancaire via un espace sécurisé.

Ces documents sont archivés par un tiers certificateur qui nous* permettra de produire cette preuve en cas de différend entre vous* et nous* sur l'application des conditions du contrat nous* liant.

4. Les Dispositions Générales sont accessibles tout au long du parcours de souscription sur notre site internet.

Toute inexactitude, omission ou réticence dans vos réponses ou déclarations peut être sanctionnée si elle est intentionnelle, par la nullité du contrat (L 113.8 du Code des assurances), dans le cas contraire :

- **avant tout sinistre* : par l'augmentation de la cotisation ou la résiliation du contrat,**
- **après sinistre* : par la réduction proportionnelle de l'indemnité (L 113.9 du Code des assurances).**

■ 12.2 Effet différé dans le temps

(Situation où la date de début des garanties que vous* souhaitez est postérieure à votre demande de souscription)

Dans le cas où vous* souhaitez un effet différé dans le temps, les modalités de souscription restent celles indiquées au § 12.1.

■ 12.3 La modification du contrat

Toute modification du contrat se fait en contactant votre Conseiller/Agent Général dont les coordonnées figurent sur le bulletin de souscription.

■ 12.4 Droit de rétractation

Le droit de renonciation en cas de vente à distance est rappelé au § 6.4 des Dispositions Générales.

PROTECTION JURIDIQUE

– Numéros utiles –

N° de contrat :

Tél. : 01 53 26 24 70

du lundi au samedi 8h - 20h

N° de téléphone de votre assureur-conseil :



QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Pour une question juridique

- Appelez le : **01 53 26 24 70** du lundi au samedi de 8h à 20h
- Accédez à des informations juridiques digitales depuis votre espace assuré Thélem assurances. Vous disposez d'une base documentaire et d'une bibliothèque de lettres-types juridiques.
- Dialoguez avec Civis sur internet : www.civis.fr

Pour un litige

Vous pouvez déclarer votre litige :

- auprès de votre assureur conseil
- ou
- en ligne sur votre espace assuré

Dans les 2 cas, vous devez vous munir des documents concernant votre affaire (lettre, contrat, devis, facture...).

Notre spécialiste vous contactera personnellement pour rechercher une solution amiable. Si aucune solution ne peut être trouvée, une procédure sera engagée avec votre accord. A tout moment, vous pouvez suivre l'évolution de votre dossier sur votre espace assuré.



Le site internet Thélem assurances

www.thelem-assurances.fr



Facebook

www.facebook.com/thelem.assurances



Twitter

[@Thelem_Officiel](https://twitter.com/Thelem_Officiel)



LinkedIn

linkedin.com/company/thelem-assurances

Thélem assurances, société d'assurance mutuelle à cotisations variables, numéro SIRET 085 580 488 00071, et sa filiale, **Thélem prévoyance**, S.A. à Conseil d'Administration au capital de 18 000 870 €, immatriculée au RCS d'Orléans 539 477 059, Sièges Sociaux « Le Croc », BP 63130, 45431 Chécy Cedex, Tél. 02 38 78 71 00 - Fax 02 38 78 72 92. Entreprises régies par le Code des assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR), sise 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

